



Katkad se možete  
osloniti na sreću,

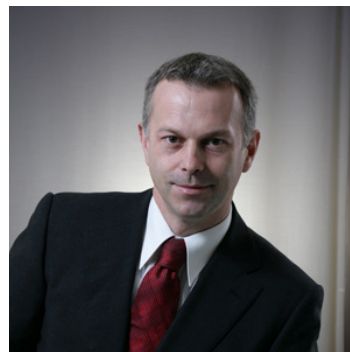
Izvješće o društvenoj  
odgovornosti 2009.

## Sadržaj

1.	Pismo predsjednika Uprave	3
2.	Izvješće prema GRI G3 Smjernicama	5
2.1.	Organizacijski profil	5
2.2.	Upravljanje, obveze i sudjelovanje	5
2.2.1.	Upravljačka struktura organizacije	5
2.2.2.	Članovi Uprave COMBISa	6
2.2.3.	Članovi Nadzornog odbora COMBISa	6
2.2.4.	Organizacijska shema COMBISa	6
2.2.5.	Misija, vizija i vrijednosti	6
2.2.6.	Primarne robne marke, proizvodi i usluge	7
2.2.7.	Tržišta i zemlje na kojima organizacija djeluje	9
2.2.8.	Nagrade primljene u 2009. godini	9
2.3.	Parametri izvješća	9
2.3.1.	Opseg i profil izvješća	9
2.3.2.	Članstva tvrtke COMBIS u udruženjima	10
2.3.3.	Kontakt za pitanja u vezi s izvješćem i njegovim sadržajem	12
2.4.	Ekonomska dimenzija	13
2.4.1.	Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost, uključujući prihode, troškove poslovanja, naknade zaposlenicima, donacije i druga ulaganja u zajednicu, zadržanu dobit i isplate davateljima kapitala i davanja državi	13
2.4.2.	Obveze organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan	14
2.4.3.	Značajna financijska pomoć primljena od vlade	14
2.4.4.	Raspon omjera standardne početne plaće u usporedbi s lokalnom minimalnom plaćom u značajnim mjestima poslovanja	14
2.4.5.	Politika, praksa i udio potrošnje na proizvode i usluge domaćih dobavljača u značajnim mjestima poslovanja	14
2.4.6.	Postupci za zapošljavanje lokalne radne snage i udio domaćeg stanovništva u redovima višeg menedžmenta u mjestima značajnih poslovnih djelatnosti	15
2.5.	Okolišna dimenzija	15
2.5.1.	Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije	15
2.5.2.	Inicijative za smanjenje neizravne potrošnje energije i ostvarena smanjenja	15
2.5.3.	Biološka raznolikost	16
2.5.4.	Inicijative za ublažavanje utjecaja na okoliš proizvoda i usluga te opseg ublažavanja utjecaja	16
2.5.5.	Pridržavanje propisa unutar organizacije o zaštiti okoliša	16
2.6.	Društvena dimenzija	16
2.6.1.	Radni odnosi i dostojan rad.	16
2.6.2.	Ljudska prava	23
2.6.3.	Odnos sa zajednicom	24
2.6.4.	Odgovornost za proizvod	25
3.	Usporedni pregled načela Global Compacta i GRI G3 Smjernica	27

## 1. Pismo predsjednika Uprave

Nalazimo se u vrlo zanimljivim vremenima. U vremenima koja pred nas stavljaju nove izazove, koja preispituju naše prijašnje odluke, stavove i način poslovanja. Kontinuirana borba za osvajanje tržišta, stalno unapređivanje proizvoda i usluga, potreba za sustavnim stvaranjem dodane vrijednosti te posredno postizanjem kompetitivne prednosti, nisu više jedini izazovi suvremenog poslovanja.



Danas je, naime, dodatno naglašena potreba i za istovremenom optimizacijom i konsolidacijom te najrazličitijim vrstama prilagodbe novonastalim gospodarskim uvjetima.

U ovom moru poslovnih izazova postoji opasnost da se otplovi u pogrešnom smjeru. Drugim riječima, neki su u stanju povesti se za metodama postizanja uspjeha pod svaku cijenu, zaboravljajući pritom na temeljne vrijednosti.

No, koliko onda sve skupa zapravo ima smisla? Koliko ima smisla priča o napretku, o evoluciji, ukoliko smo u stanju sve uložene napore izbrisati u jednoj jedinog godini?

Neosporno jest kako mnoge od nas očekuje vrlo nepredvidljiva godina, no želim vjerovati kako nas upravo vraćanje iskonskim vrijednostima može održati pozitivnima te nam dati snagu i poticaj za daljnje uspjehe.

Iskoristimo vrijeme krize i recesije kao pouku. Vrijeme je da shvatimo kako tvrtke nisu usamljeni entiteti, već dio društva duboko povezan s kvalitetom njegovog budućeg razvoja.

Danas se svakako nije dovoljno isključivo koncentrirati na vlastito poslovanje, već je, možda više nego ikada prije, potrebno promišljati široko, globalno. S tim izravno dovodimo u vezu povećanu potrebu za društvenom odgovornošću u poslovanju.

Stoga COMBIS promišlja strategiju ulaganja u društveno odgovorno poslovanje dugoročno te su izvorne postavke društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja snažno inkorporirane u naše temeljne vrijednosti.

Svjesni smo kako se ništa ne postiže preko noći te da pozitivnim promjenama treba pristupati promišljeno, unutar svojih mogućnosti, ali i kontinuirano, nevezano uz trenutne gospodarske prilike ili neprilike u kojima se nalazimo.

Znamo da ne postoji idealan trenutak za primjenu društveno odgovornog poslovanja jer održivi razvoj nije vlak u koji možemo uskakati i iskakati kako nas je volja. Naprotiv, društvena odgovornost kao preduvjet održivom razvoju danas je prioritet koji nipošto ne treba stavljati na čekanje. Upravo je sada vrijeme za pozitivne promjene, ekonomske i društvene – vrijeme je za akciju.

COMBIS stoga planira oformiti posebnu radnu skupinu za društveno odgovorno poslovanje na razini tvrtke, koja će snažnije djelovati ka usklađivanju poslovnih aktivnosti s održivim razvojem. Ukoliko svi nastavimo, u okviru svojih mogućnosti, doprinostiti unapređivanju društveno odgovornih praksi, postići ćemo mnogo, jer i najmanji pozitivni pomak i nadalje je – pozitivan pomak.

COMBIS – Izvješće o društvenoj odgovornosti 2009.

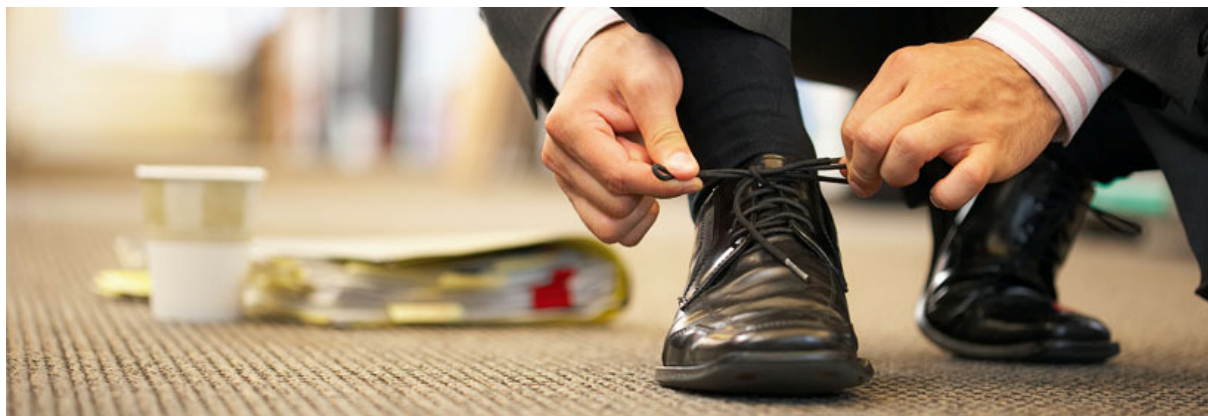
COMBIS će stoga svakako nastaviti s dobrim praksama i u nadolazećem razdoblju, ma kakvo ono bilo jer znamo:

"Odgovorni smo za ono što radimo, ali i za ono što ne radimo."

Voltaire

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ivan Gabrić', written in a cursive style.

Ivan Gabrić,  
predsjednik Uprave



## 2. Izvješće prema GRI G3 Smjernicama

### 2.1. Organizacijski profil

Tvrtka COMBIS d.o.o. osnovana je 1990. godine te je u stopostotnom privatnom vlasništvu fizičke osobe, a djeluje kao povezano društvo u osobi osnivača s tvrtkom COMBIS NEKRETNINE d.o.o. za poslovanje nekretninama, trgovinu, turizam i usluge.

Tvrtka COMBIS d.o.o. osnovala je tvrtke kćeri COMBIS d.o.o. Sarajevo u Bosni i Hercegovini te COMBIS PLUS d.o.o. za razvoj informatičkih tehnologija u Hrvatskoj.

Vezano uz izvještajno razdoblje važno je napomenuti kako je tvrtka COMBIS d.o.o. Sarajevo početkom izvještajnog razdoblja djelovala kao povezano društvo u osobi suosnivača s tvrtkom COMBIS d.o.o. dok je 24.02.2009. Sud donio rješenje o upisu promjene odnosno prijenosu vlasništva (poslovnog udjela) s fizičke osobe na tvrtku COMBIS d.o.o.

Sjedište tvrtke COMBIS d.o.o. je u Dubrovniku, a s devet servisnih lokacija u Hrvatskoj (Dubrovnik, Zagreb, Split, Rijeka, Osijek, Pula, Zadar, Varaždin i Novigrad) u mogućnosti je u roku od sat vremena doći do bilo koje lokacije na području Hrvatske, 24 sata dnevno, sedam dana u tjednu. COMBIS je, kako je spomenuto, više godina aktivan i u regiji, sa sjedištem tvrtke COMBIS d.o.o. Sarajevo u Sarajevu te još dvije servisne lokacije u Bosni i Hercegovini.

Pravni oblik COMBISa je društvo s ograničenom odgovornošću.

### 2.2. Upravljanje, obveze i sudjelovanje

#### 2.2.1. Upravljačka struktura organizacije

Sve odluke vezane uz poslovanje COMBISa donosi Uprava COMBISa, dok Nadzorni odbor nadzire sve poslove društva s ograničenom odgovornošću.

Predsjednik Uprave COMBISa ujedno ima i izvršnu funkciju unutar organizacije.

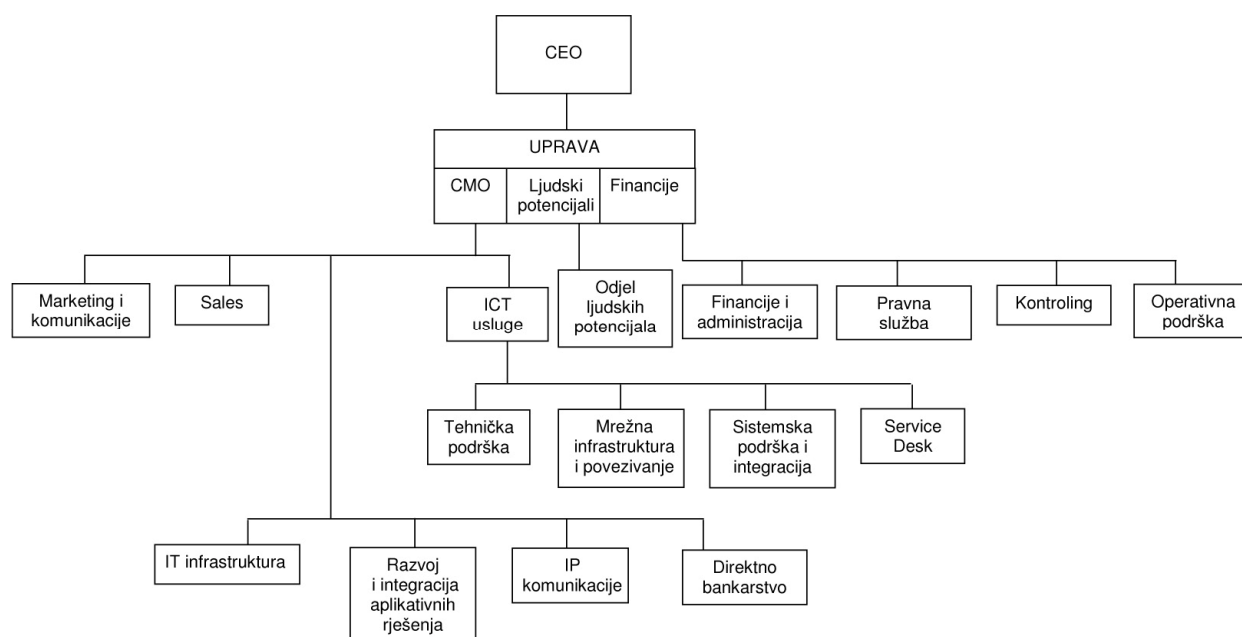
## 2.2.2. Članovi Uprave COMBISa su:

Ivan Gabrić, predsjednik Uprave  
Ivana Popović, članica Uprave za ljudske potencijale  
Ankica Margaretić, članica Uprave za financije  
Leo Petrov, član Uprave za operacije

## 2.2.3. Članovi Nadzornog odbora COMBISa su:

Mirjana Čutura, predsjednica Nadzornog odbora  
Vladimir Šarić, član Nadzornog odbora  
Srećko Bačić, član Nadzornog odbora

## 2.2.4. Organizacijska shema COMBISa



## 2.2.5. Misija, vizija i vrijednosti

### Misija COMBISa

Graditi cjelovita poslovna rješenja temeljena na vrhunskim uslugama i vodećim svjetskim tehnologijama.

Omogućiti korisnicima naših rješenja unapređenje poslovnih rezultata kroz usredotočenost na osnovnu djelatnost i učinkovito korištenje informatičkih tehnologija.

Osigurati svojim djelatnicima ostvarivanje punog potencijala kroz osobni i profesionalni razvoj.

U okruženju povjerenja i suradnje voditi uspješnu tvrtku, temeljenu na znanju i radu kao osnovnim vrijednostima na zadovoljstvo korisnika, zaposlenika i vlasnika.

## Vizija COMBISa

Želimo biti priznata regionalna informatička tvrtka, s tržišno prepoznatim ICT rješenjima zasnovanim na vrhunskim uslugama i vodećim svjetskim tehnologijama.

## Vrijednosti COMBISa

### Stručnost

Stalnim usvajanjem novih znanja i razvojem vrhunske stručnosti, COMBIS gradi cjelovita poslovna rješenja temeljena na vodećim informatičkim tehnologijama.

### Rad

Rad je jedino pravo jamstvo uspjeha, kojim se dugoročno stvara dodatna vrijednost za korisnika, zaposlenika i vlasnika. Svaki posao u COMBISu treba biti obavljen prema najvišim standardima kvalitete i u skladu s najboljim praksama.

### Timski duh

Ujedinjavanjem individualnih kvaliteta ostvarujemo višestruko bolje rezultate nego što bismo ih mogli ostvariti kao skupina pojedinaca. COMBISov timski duh omogućuje svakome zaposleniku ostvarenje punog osobnoga i stručnog potencijala.

### Briga za korisnika

Sve aktivnosti COMBISa usredotočene su na naš glavni cilj, zadovoljstvo korisnika. Povezanost s korisnikom, razumijevanje i zadovoljenje njegovih potreba prioritet je svakog zaposlenika.

### Pouzdanost

Mi u COMBISu ispunjavamo preuzete obveze kako prema korisnicima, tako i međusobno unutar tvrtke. Kontinuirano unapređujemo standarde kvalitete te uporabom renomiranih svjetskih proizvoda i osobnim pristupom poslu stvaramo pouzdana rješenja za svoje korisnike.

### Odgovornost

Obavljanju svojih svakodnevnih dužnosti i obveza pristupamo savjesno i valjano. Proaktivnim i odgovornim pristupom svakome pojedinom poslu nastojimo unaprijediti svoje rezultate i radnu okolinu.

### Otvoreno i prijateljsko komuniciranje

U COMBISu gradimo poticajnu radnu okolinu, temeljenu na međusobnom poštivanju i uvažavanju. Na ovaj način, uza zadovoljstvo korisnika, zaposlenika i vlasnika, u okruženju povjerenja i suradnje, stvaramo uspješnu tvrtku.

### Pobjednički duh

Želimo biti najbolji u onome što radimo. Izazove prihvaćamo s pozitivnim stavom, kao priliku da naučimo nešto novo i uvedemo promjene nabolje.

## 2.2.6. Primarne robne marke, proizvodi i usluge

U skladu s potrebama i zahtjevima korisnika pružamo cjelovita ICT rješenja. Korištenjem suvremenih metodologija projektiranja ICT rješenja te naprednih tehnologija u razvoju rješenja, osiguravamo smanjenje tehnoloških i poslovnih rizika projekta, te potpunu usklađenost rješenja sa zahtjevima korisnika.

Odlike naših rješenja su:

- **pouzdanost, raspoloživost te otpornost na ispade,**

*"Odgovorni smo za ono što radimo, ali i za ono što ne radimo."  
Voltaire*

COMBIS – Izvješće o društvenoj odgovornosti 2009.

- **skalabilnost** – naši sustavi mogu pratiti rast obujma poslovanja korisnika,
- **sigurnost** – u vidu zaštite podataka kao i kontrole pristupa podacima,
- **integracija s postojećim sustavima** – s ciljem zaštite postojeće investicije korisnika.

Neka od rješenja koja smo implementirali kod naših korisnika jesu (*abecednim redoslijedom*):

- **ComBoard – Sjednice bez papira**
- **ComCard – Sustav socijalnih kartica**
- **ComContact – Integrirani IP kontakt centar**
- **ComCRM – Upravljanje poslovnim odnosom**
- **ComDebts – Upravljanje naplatom potraživanja**
- **ComDigital Upravljanje i zaštita poslovnih sadržaja**
- **ComDesk – Service Desk**
- **ComInsurance**
- **ComPerformance**
- **ComPlain – Reklamacijski centar**
- **ComPort – Sustav upravljanja kontejnerskim poslovanjem**
- **ComProtect – Informacijski sustav zaštite potrošača**
- **ComQuality**
- **ComRisk**
- **ComVote – Informacijski sustav podrške skupštini dioničara**
- **IP Centrex**
- **Komunikacijska rješenja bazirana na Internet Protokolu**
- **Konvergencija fiksnih i mobilnih govornih mreža**
- **Moderne komunikacijske usluge**
- **Rješenja za implementaciju usluga s dodanom vrijednošću**
- **Telekomunikacijska VoIP infrastruktura**

Na današnjemu tržištu koje karakterizira nepregledna ponuda istovrsnih proizvoda, tvrtke se pokušavaju izdvojiti svojim uslugama. Naš cilj je predvidjeti, prepoznati i identificirati potrebe korisnika te ponuditi novu uslugu, s ciljem poboljšanja poslovanja korisnika.

U okviru naših rješenja pružamo sljedeće usluge:

- **analiza postojećega stanja korisnika,**
- **savjetovanje,**
- **razvoj složenih ICT sustava,**
- **uvođenje ICT sustava,**
- **održavanje ICT sustava,**
- **upravljanje i nadzor projekata te**
- **sistemska integracija.**

U okviru Rješenja za upravljanje ICT infrastrukturom pružamo usluge upravljanja cijelim životnim ciklusom različitih tipova ICT opreme – od planiranja preko implementacije i održavanja, do izmještanja i zbrinjavanja opreme. Više od 100 visokostručnih djelatnika zaduženo je za pružanje usluga upravljanja ICT infrastrukturom 24/7.

Naše usluge upravljanja ICT infrastrukturom obuhvaćaju:

- **Upravljanje osobnim računalima**
- **Upravljanje poslužiteljima**
- **Upravljanje infrastrukturom pisača**
- **Upravljanje sustavima za pohranu podataka**
- **Upravljanje mrežnom i komunikacijskom infrastrukturom**
- **Upravljanje samouslužnim uređajima**



COMBIS – Izvješće o društvenoj odgovornosti 2009.

COMBIS ne proizvodi, već distribuira i integrira proizvode svojih partnera, renomiranih svjetskih tehnoloških kompanija koje i same promiču društveno odgovorno poslovanje, u jedinstveno rješenje.

### 2.2.7. Tržišta i zemlje u kojima organizacija djeluje

Profesionalna snaga COMBISA počiva u činjenici kako smo uz korisnika tijekom cijelog prodajnog ciklusa, pružajući usluge savjetovanja, razvijanja, uvođenja, integracije i održavanja cjelovitih informatičko-aplikativno-komunikacijskih rješenja po načelu "ključ u ruke".

COMBIS je u svom poslovanju orijentiran srednjim i velikim poduzećima u bankarskom i telekomunikacijskom sektoru, državnoj upravi te industriji, a većinu poslovanja obavlja na hrvatskom tržištu te dio na regionalnom tržištu, prvenstveno podrazumijevajući Bosnu i Hercegovinu, Makedoniju, Crnu Goru i Srbiju.

Sudjelovali smo na više jedinstvenih projekata u ulozi konzultanata, projektanata i programskih inženjera te posjedujemo veliko iskustvo u razvoju složenih informacijskih sustava.

Cilj nam je pružiti rješenje koje će zadovoljiti ne samo postojeće, već i buduće, dugoročne potrebe korisnika.

### 2.2.8. Nagrade primljene u 2009. godini

- **Zlatna kuna** – priznanje Županijske gospodarske komore Dubrovnik najboljim trgovačkim društvima u 2008. godini
- **Technology Excellence Data Center** – nagrada na Cisco Partner Summitu dodijeljena od tvrtke partnera Cisco
- **Najbolji partner za Oracle tehnologije** – partnerska nagrada tvrtke Oracle za najboljeg partnera u području Oracle tehnologija u Hrvatskoj

## 2.3. Parametri izvješća

### 2.3.1. Opseg i profil izvješća

U sastavljanju ovog izvješća o društvenoj odgovornosti, sudjelovali su isključivo zaposlenici tvrtke COMBIS, usluge integracija informatičkih tehnologija, d.o.o. (u daljnjem tekstu COMBIS d.o.o. i COMBIS).

COMBIS je kao društveno odgovorna tvrtka, 17. ožujka 2007. pristupila Global Compactu. Kao član Global Compacta, COMBIS se obvezuje u svom poslovanju promicati načela poštivanja ljudskih i radnih prava, očuvanja okoliša te suzbijanja korupcije.

Kako je jedna od obveza i sastavljanje Izvješća o društvenoj odgovornosti, COMBIS je savjesno pristupio ovom zadatku te je ovo drugo ovakvo izvješće tvrtke. Naime, kako je izvještajni ciklus tvrtke godišnji, posljednje izvješće objavljeno je 16. ožujka 2009. godine na stranicama Global Compacta te na korporativnim web stranicama COMBISA ([www.combis.hr](http://www.combis.hr)).

Izvješće obuhvaća cjelokupno poslovanje tvrtke COMBIS isključivo na području Hrvatske, uključujući sjedište i svih osam podružnica, u razdoblju od jedne godine te se odnosi na poslovanje tvrtke u 2009. godini te djelomično na planove i ciljeve za 2010. izvještajnu godinu.

*"Odgovorni smo za ono što radimo, ali i za ono što ne radimo."  
Voltaire*

COMBIS – Izvješće o društvenoj odgovornosti 2009.

Prilikom izrade izvješća vodili smo se preporukama Global Compacta te GR3 smjernicama.

COMBIS svoje dionike prepoznaje u svima na koje poslovanje tvrtke izravno i neizravno utječe, odnosno u korisnicima rješenja i usluga tvrtke, poslovnim partnerima, dobavljačima, zaposlenicima, stručnim organizacijama, obrazovnim institucijama, poslovnim udruženjima, medijima te zajednici u kojoj djeluje.

Razina primjene izvješća prema GRI G3 izvještajnom okviru spada u kategoriju C.

### **2.3.2. Članstva tvrtke COMBIS u udruženjima (abecednim redoslijedom)**

- ↘ Udruga informatičke i komunikacijske djelatnosti pri Hrvatskoj udruzi poslodavaca (HUP)
- ↘ Udruženje za informatičke i komunikacijske djelatnosti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
- ↘ Zajednica za DOP (društveno odgovorno poslovanje) pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

<b>GRI G3 Sadržaj</b>	<b>Stranica</b>
Strategija i analiza	3
Organizacijski profil	5
Upravljanje, obveze i sudjelovanje	5
Parametri izvješća	9
Ekonomski pokazatelji	
EC1	13
EC3 – 6	14
EC7	15
Okolišni pokazatelji	
EN3, EN7	15
EN11 – 12, EN26, EN28	16
Pokazatelji za radne odnose i dostojan rad	
LA1	17
LA2 – 3	18
LA4 – 5, LA7	19
LA10 – 11	20
LA12 – 13	21
LA14	23
Pokazatelji za ljudska prava	
HR1 – 7	23
Društveni pokazatelji	
SO1 – 7	24
SO8	25
Pokazatelji za odgovornost za proizvod	
PR1 – 6	25
PR7 – 9	26

Tablica 1. Prikaz GRI G3 pokazatelja

### 2.3.3. Kontakt za pitanja u vezi s izvješćem i njegovim sadržajem

Mitra Muždalo  
Marketing i komunikacije

---

COMBIS d.o.o.  
Baštijanova 52a, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska  
tel.: +385 (0) 1 3657 413  
fax: +385 (0) 1 3651 251  
e-mail: [mitra.muždalo@combis.hr](mailto:mitra.muždalo@combis.hr)  
[www.combis.hr](http://www.combis.hr)

## 2.4. Ekonomska dimenzija

COMBIS je vodeći hrvatski sistem integrator<sup>1</sup> te je jedna od rijetkih ICT tvrtki koje isključivo s vlastitim resursima mogu ponuditi cjelovito poslovno rješenje.

Strategija COMBISa usredotočena je na kontinuiran rast i unapređenje svih aspekata svojeg poslovanja, u čemu je poseban naglasak stavljen na stvaranje partnerskog odnosa s korisnicima, razvoj naprednih usluga i rješenja, proširivanje poslovnih aktivnosti te kontinuirano ulaganje u edukaciju i usavršavanje djelatnika.

Ciljevi COMBISa za izvještajno razdoblje bili su povećanje udjela na tržištu, stavljanje snažnog fokusa na ključne korisnike, konsolidacija produktnog portfelja, daljnje unapređenje kvalitete usluga, učinkovitije upravljanje resursima te stavljanje većeg naglaska na društveno odgovorno poslovanje. Svi zadani ciljevi su ostvareni.

**2.4.1.** Izravna stvorena i distribuirana ekonomska vrijednost, uključujući prihode, troškove poslovanja, naknade zaposlenicima, donacije i druga ulaganja u zajednicu, zadržanu dobit i isplate davateljima kapitala i davanja državi

Promatrajući izvještajno razdoblje od 1.1.2009. do 31.12.2009., prema preliminarnim rezultatima dobivenim na dan 27. siječnja 2010. od Odjela financija i računovodstva tvrtke, ukupan prihod COMBISa iznosi 324.240.859,96 kuna.

Za isto izvještajno razdoblje, prihod od prodaje proizvoda i usluga iznosi 315.111.810,65 kuna, dok prihod od financijskih ulaganja iznosi 3.744.842,52 kuna. Izvanredni prihod je 5.384.206,79 kuna.

### a. Plaće i beneficije zaposlenika

Ukupni troškovi plaća radnicima za promatrano izvještajno razdoblje iznose 56.636.445,46 kuna.

Doprinosi za zdravstveno osiguranje za promatrano razdoblje iznose 7.141.981,13 kuna, doprinosi za zapošljavanje 760.912,75 kuna, doprinosi za zapošljavanje osoba s invaliditetom 47.557,05 kuna te doprinosi za ozljede na radu 238.534,68 kuna.

Porez i prirez na dohodak iznose 9.550.986,29 kuna, a troškovi mirovinskog osiguranja 9.475.652,55 kuna.

### b. Ostali troškovi

Troškovi službenih automobila iznose 2.190.444,95 kuna, naknada za javni prijevoz 750.409,07 kuna te troškovi školovanja koji su povezani s radnim mjestom iznose 425.485,24 kuna.

### c. Plaćanja ulagačima i vlasnicima

Dividende svim dioničarima za promatrano razdoblje iznose 35.124.265,86 kuna, dok troškovi plaćanje kamata kreditorima iznose 1.585.441,61 kuna.

### d. Plaćanja državi

Porez na dobit iznosi 6.397.869,75 kuna. Porez na dohodak iznosi 9.550.986,29 kuna, a porez na tvrtku 2.100,00 kuna. Porez na dodanu vrijednost (PDV) iznosi 20.350.364,83 kuna.

---

<sup>1</sup> Izvor: IDC Croatia IT Services 2009 - 2013 Forecast and 2008 Vendor Shares, svibanj 2009.  
"Odgovorni smo za ono što radimo, ali i za ono što ne radimo."

e. Ulaganja u zajednicu

Stvarni izdaci u izvještajnom razdoblju vezani uz dobrovoljne donacije i sponzorstva COMBISA iznose 241.453,70 kuna.

COMBIS, kao tvrtka s izraženim osjećajem za dobrobit, kako svojih korisnika i djelatnika, tako i šire društvene zajednice, veliku pažnju polaže na pomaganje potrebitima te kontinuirani razvoj humanitarne svijesti. S ciljem što veće transparentnosti našeg djelovanja, u 2009. raspisali smo natječaj za dodjelu donacija i sponzorstva "Pouzdan oslonac". Tako smo za donacije i sponzorstva u 2009. izdvojili oko 1% dobiti prethodne godine te, u svrhu što veće transparentnosti, definirali uvjete i kriterije prema kojima smo razmatrali svaku od **635** zaprimljenih molbi za donaciju i sponzorstvo.

Napominjemo kako su se aplikanti na natječaj, ali i čitava javnost, tijekom cijelog natječajnog ciklusa, mogli informirati o svim detaljima natječaja putem osobnog kontakta sa zaposlenicima COMBISA, web stranica tvrtke te medija.

**2.4.2. Obveze organizacije koje se odnose na definirani mirovinski plan**

Zakonom je određeno da su I. i II. mirovinski stup obvezno mirovinsko osiguranje koje se obračunava i isplaćuje mirovinskim fondovima prilikom obračuna dohotka od nesamostalnog rada i drugih dohodaka.

COMBIS sukladno zakonskim obvezama, unutar isplaćivanja svake plaće zaposlenicima isplaćuje doprinose za mirovinsko osiguranje I. stupa generacijske solidarnosti u iznosu od 15% te doprinos za mirovinsko osiguranje II. stupa individualne kapitalne štednje u iznosu 5%.

**2.4.3. Značajna financijska pomoć primljena od Vlade**

COMBIS unutar izvještajnog razdoblja nije primio značajnu financijsku pomoć od Vlade Republike Hrvatske, niti je Vlada prisutna u vlasničkoj strukturi COMBISA.

**2.4.4. Raspon omjera standardne početne plaće u usporedbi s lokalnom minimalnom plaćom u značajnim mjestima poslovanja**

Svi podaci o visini plaće i drugih primanja radnika u COMBISu su poslovna tajna te nismo u mogućnosti dati precizan iznos početne plaće u COMBISu. Međutim, ono o čemu možemo izvijestiti jest činjenica kako su početne plaće u COMBISu definitivno više u usporedbi s lokalnom minimalnom plaćom pri čemu se u obzir uzima prosječna plaća u Republici Hrvatskoj.

Osim toga, značajan dio radne snage nije plaćen na temelju plaća koje podliježu propisima o minimalnoj plaći, već je iznos plaća za većinu zaposlenika puno veći od zakonskog minimuma te se kreće u vrijednosti prosjeka informatičkih plaća u hrvatskim tvrtkama.

**2.4.5. Politika, praksa i udio potrošnje na proizvode i usluge domaćih dobavljača u značajnim mjestima poslovanja**

COMBIS nema politiku davanja prednosti lokalnim dobavljačima. No, kako je i planirano, unutar 2009. godine sastavljeni su 'Kriteriji za odabir dobavljača' koji uključuju davanje prednosti onim dobavljačima koji posjeduju politiku kvalitete, socijalnu politiku te politiku upravljanja okolišem. Isti kriteriji uvršteni su u ISO dokumentaciju dostupnu svim djelatnicima tvrtke.

#### **2.4.6.** Postupci za zapošljavanje lokalne radne snage i udio domaćeg stanovništva u redovima višeg menadžmenta u mjestima značajnih poslovnih djelatnosti

COMBIS nema propisane postupke za zapošljavanje lokalne radne snage budući se prilikom zapošljavanja u obzir uzimaju individualne kvalitete i kompetencije neovisno o podrijetlu, mjestu prebivališta ili bilo kojem drugom potencijalno diskriminirajućem faktoru.

Činjenica jest kako COMBIS posluje na 9 lokacija unutar Republike Hrvatske te kako je unutar tih lokacija zaposleno većinom lokalno stanovništvo, odnosno ono stanovništvo s prebivalištem na području određenog servisnog centra, no, moramo napomenuti kako su osnovni kriteriji zapošljavanja neovisni o definiciji lokalnog stanovništva.

### **2.5. Okolišna dimenzija**

Veličina i snaga COMBISa nosi sa sobom i odgovornost uključivanja u inicijative za dobrobit održivog razvoja. Vodstvo tvrtke svjesno je kako je budućnost poslovanja, ali i življenja određena nastojanjima za promicanje održivog razvoja.

COMBIS nema proizvodne pogone jer se prvenstveno bavi ponudom znanja, rješenja i usluga te stoga nismo u mogućnosti izvještavati o pitanjima vezanim u proizvodnju, no tvrtka u svom poslovanju vodi računa o okolišu te se na razini cijele organizacije uredno vodi briga o recikliranju papira, zbrinjavanju informatičke opreme na propisan način, kao i promicanju očuvanja okoliša.

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

Unutar 2009. godine, kako je i planirano, imenovana je osoba za pitanja okoliša, čime će se COMBIS dodatno angažirati u smanjenju negativnog utjecaja na okoliš. Nadalje, pokrenuta je i stalna rubrika o društveno odgovornom poslovanju, što uključuje i pitanje okoliša, u internom glasilu COMBISa koji se jednom mjesečno distribuira zaposlenicima COMBISa. Na taj način, tvrtka se dodatno uključila u akciju osvješćivanja potrebe za očuvanjem okoliša.

#### **2.5.1.** Izravna potrošnja energije prema primarnom izvoru energije

Potrošnja energije za navedeno izvještajno razdoblje izražena je u financijskoj vrijednosti pri čemu potrošnja električne energije iznosi 400.222,43 kuna, dok potrošnja plina iznosi 77.739,24 kuna.

COMBIS vodi računa o načinima smanjenja potrošnje energije te je, nastojeći uštedjeti potrošnju, stavljen limit na grijanje te se unutar najveće COMBISove podružnice, grijanje automatski isključuje nakon 17 sati te se na razini cijele tvrtke potiče zaposlenike da vode računa nepotrebnoj potrošnji energije te mogućim uštedama na radnom mjestu.

#### **2.5.2.** Inicijative za smanjenje neizravne potrošnje energije i ostvarena smanjenja

Vezano uz uštede neizravne potrošnje energije, možemo reći kako većina zaposlenika COMBISa uvijek kada je u mogućnosti koristi transportni model 'carpooling', odnosno zajedničku vožnju automobilom kada su u pitanju bilo poslovna putovanja bilo sastanci u mjestu zaposlenja te okolici.

COMBIS – Izvješće o društvenoj odgovornosti 2009.

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

COMBIS ne posjeduje podatak o smanjenju utjecaja na okoliš izazvan gore navedenim inicijativama.

### **2.5.3. Biološka raznolikost**

COMBIS nema 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.

COMBIS nema značajnih utjecaja na biološku raznolikost na zaštićenim područjima i na područjima visoke vrijednosti u pogledu biološke raznolikosti koji se nalaze izvan zaštićenih područja.

### **2.5.4. Inicijative za ublažavanje utjecaja na okoliš proizvoda i usluga te opseg ublažavanja utjecaja**

Briga o zaštiti okoliša podrazumijeva pronalaženje efikasnih načina zbrinjavanja otpada. Danas tvrtke ozbiljno razmišljaju o sustavu prikupljanja i zbrinjavanja praznih tonera. Tako je i COMBIS, kao prva tvrtka u Hrvatskoj predstavila program prikupljanja i zbrinjavanja tonera za Lexmark pisače.

Iako ne postoji zakonska obveza o zbrinjavanju, COMBIS se već 2007. godine priključio programu pokrenutom u sklopu 'Lexmark Cartridge Collection Programa' u suradnji s tvrtkom Lexmark Hrvatska te je praksu prikupljanja praznih tonera nastavio provoditi i u izvještajnom razdoblju.

COMBIS ne posjeduje podatak o smanjenju utjecaja na okoliš izazvan gore navedenim inicijativama.

### **2.5.5. Pridržavanje propisa unutar organizacije o zaštiti okoliša**

COMBIS nije imao niti novčane, niti nenovčane kazne zbog nepridržavanja zakona i propisa o zaštiti okoliša.

## **2.6. Društvena dimenzija**

U okviru društvene dimenzije, izvijestili smo o područjima radnih odnosa i dostojnog rada, ljudskih prava, odnosa sa zajednicom u kojoj COMBIS djeluje te o pitanjima vezanim za odgovornost za proizvod.

### **2.6.1. Radni odnosi i dostojan rad**

Svjesni smo činjenice kako nas samo ljudski kapital razlikuje od konkurencije jer su tehnologije svima jednako dostupne te stoga područje upravljanja ljudskim potencijalima držimo jednim od ključnih fokusa svoje strategije.

Pažljivim pristupom zapošljavanju, kao i sustavnim provođenjem motivacijskih mjera, profesionalnog razvoja svojih djelatnika i praćenja njihove uspješnosti, stvaramo okruženje u



COMBIS – Izvješće o društvenoj odgovornosti 2009.

kojemu želja za uspjehom pojedinca postaje osnovni alat za postizanje uspjeha tvrtke u cjelini.

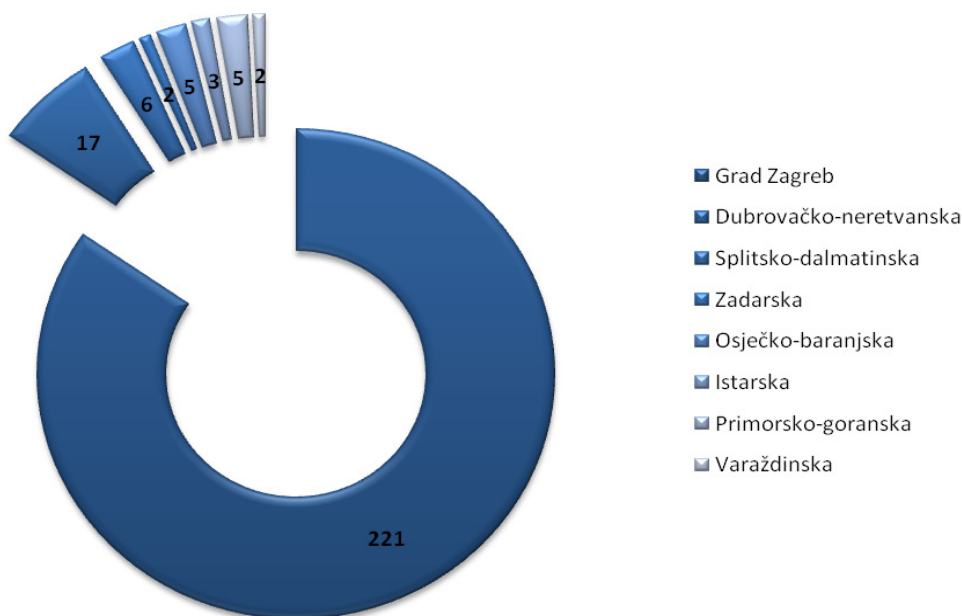
Aдекватnim sustavom nagrađivanja potičemo svoje djelatnike na orijentiranost rezultatu, kao i na razvijanje onih vrijednosti koje COMBIS traži na svim razinama. U izazovnim poslovnim situacijama veliku sigurnost daju nam zajednička snaga i povezanost, kao temeljni čimbenici našega dugogodišnjeg uspjeha. COMBIS želi uvijek ići naprijed, brže, bolje i više. Naši djelatnici su jamstvo našeg uspjeha, kao i naša najjača konkurentska prednost.

Zapošljavanjem mladih i obrazovanih ljudi, ulaganjem u njihovu edukaciju i stručno usavršavanje, COMBIS je uspješno izgradio svoje prepoznatljivo mjesto na hrvatskome informatičkom tržištu.

### 2.6.1.1. Ukupna radna snaga prema vrsti zaposlenja, ugovoru o zapošljavanju i regiji

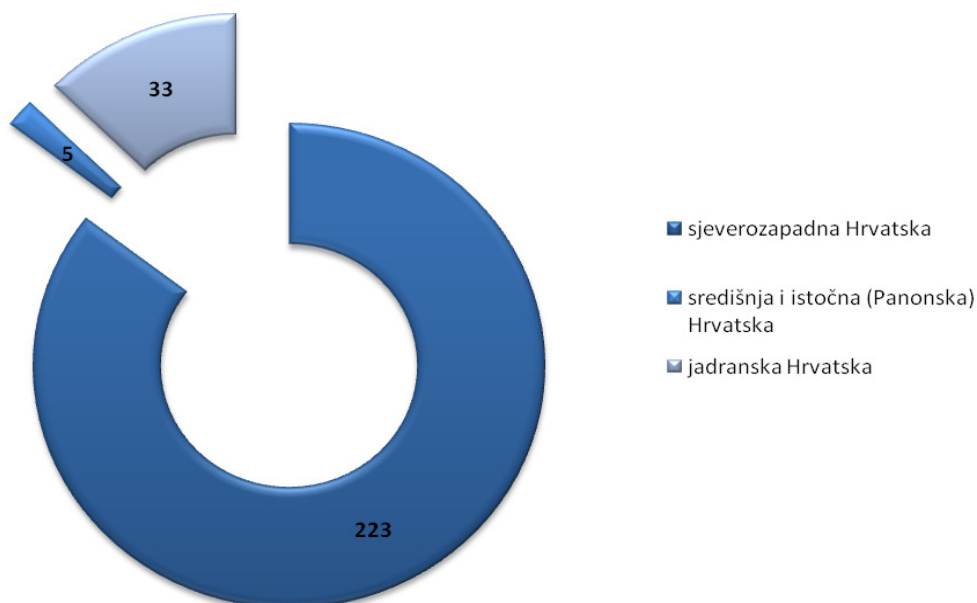
Uzimajući u obzir izvještajno razdoblje, broj radnika na dan 31.12.2009. iznosio je 261. U COMBISu su tri radnika u izvještajnom razdoblju bila zaposlena na određeno vrijeme, dok su svi ostali radnici, njih 258, zaposleni na neodređeno vrijeme. Svi zaposleni radnici rade puno radno vrijeme, odnosno 8 sati dnevno.

Kako COMBIS u Hrvatskoj posluje na 9 različitih lokacija, prema podjeli Hrvatske na županije, ukupni broj radne snage raščlanjen po županijama je sljedeći:



Graf 1. Broj zaposlenika po županijama

Prema posljednjoj podjeli Hrvatske na regije, pri čemu razlikujemo sjeverozapadnu Hrvatsku, središnju i istočnu (Panonsku) Hrvatsku te jadransku Hrvatsku, ukupni broj radne snage COMBISa raščlanjen po regijama je sljedeći:



Graf 2. Broj zaposlenika po regijama

Tvrtka nije vezana uz sezonsko poslovanje te sukladno tome ne postoje značajne sezonske oscilacije u broju radne snage.

#### 2.6.1.2. Ukupni broj i stopa fluktuacije zaposlenika prema dobnoj skupini, spolu i regiji

Od 01.01.2009. do 31.12.2009. tvrtku je napustio ukupno 21 radnik, od toga 7,2% muškaraca i 0,8% žena. Gledajući po dobnim skupinama, tvrtku je u izvještajnom razdoblju napustilo 3,4% radnika starosne dobi do 30 godina te 5% radnika od 30 do 50 godina starosti. Niti jedan radnik stariji od 50 godina nije napustio tvrtku unutar izvještajnog razdoblja. Promatrajući po regijama, tvrtku je napustilo 7,2% radnika iz sjeverozapadne Hrvatske te njih 0,8% iz jadranske Hrvatske.

#### 2.6.1.3. Beneficije osigurane zaposlenicima

U COMBISu su svim zaposlenicima osigurane sljedeće beneficije:

- životno osiguranje
- zdravstvena skrb
- invalidsko osiguranje
- porodiljni dopust
- mirovinsko osiguranje
- osiguranje od posljedica nesretnog slučaja
- naknada za prijevoz
- naknada za korištenje privatnog auta u službene svrhe
- pretplata mobilnog operatera i odobreni troškovi ovisno o radnom mjestu
- povoljni uvjeti kreditiranja partnerskih banaka društva

Također svim zaposlenicima koji su korisnici službenih vozila tvrtke, osigurano je pravo otkupa službenih vozila nakon isteka leasinga po povlaštenoj cijeni.

COMBIS – Izvješće o društvenoj odgovornosti 2009.

Osim toga, ukoliko se ostvare planirani prihod i dobit, svim zaposlenicima isplaćuje se bonus u iznosu od prosječne plaće koju su imali u toj godini.

COMBIS će u 2010. godini osigurati zaposlenicima besplatne liječničke preglede kod okulista u sklopu programa Zaštite na radu.

#### **2.6.1.4. Postotak zaposlenika obuhvaćenih kolektivnim ugovorima**

COMBIS posluje u skladu sa Zakonom o radu i potpisanim Kolektivnim ugovorom za djelatnost trgovine te se, sukladno tome, sve odredbe Kolektivnog ugovora odnose jednako na sve djelatnike tvrtke.

#### **3.6.1.5. Najmanje razdoblje u kojem se unaprijed obavještava o značajnim promjenama u poslovanju, uključujući i podatak jesu li ti rokovi specificirani kolektivnim ugovorima**

Iako obavijesni rok i/ili odredbe u pogledu savjetovanja i pregovaranja nisu određeni kolektivnim ugovorima, COMBIS redovito vodi brigu o obavještavanju svojih zaposlenika o značajnim promjenama u poslovanju.

Sve izmjene pravilnika o radu, kao i odluke uprave COMBISa, objavljuju se na oglasnoj ploči tvrtke, a stupaju na snagu 8 dana od dana objave u skladu sa zakonskim propisima.

Uprava tvrtke na redovitim kolegijima obavještava direktore sektora o promjenama, a oni potom obavještavaju radnike svojih sektora.

Također se vodi briga o zajedničkim sastancima predsjednika i članova Uprave sa svim zaposlenicima koji se održavaju u prosjeku dva puta na godinu te su svim zaposlenicima dostupni zaključci s tih sastanaka putem internih kanala.

Već dulji niz godina, unutar odjela Marketinga i komunikacija jednom mjesečno izdaje se interno glasilo dostupno svim zaposlenicima COMBISa putem kojeg se također distribuiraju informacije za djelatnike.

Osim toga, odjel Ljudskih potencijala redovito obavještava sve zaposlenike o novim djelatnicima kako bi svi bili upoznati s novim kolegama te kako bi se nove kolege što lakše uklopile u radno okruženje.

#### **2.6.1.6. Stope ozljeda, profesionalnih bolesti, izgubljenih dana i izostanaka te broj smrtnih slučajeva povezanih s nesrećama na radu prema regiji**

Unutar izvještajnog razdoblja nije bilo profesionalnih bolesti, kao ni smrtnih slučajeva radnika kao posljedica pretrpljene ili zadobivene ozljede na radu ili profesionalne bolesti prouzročene za vrijeme radnog odnosa u COMBISu.

Promatrajući izvještajno razdoblje, od ukupnog broja, odnosno 261 zaposlenika te radnika pod upravom organizacije u COMBISu, niti jedan zaposlenik nije pretrpio ozljedu na radu.

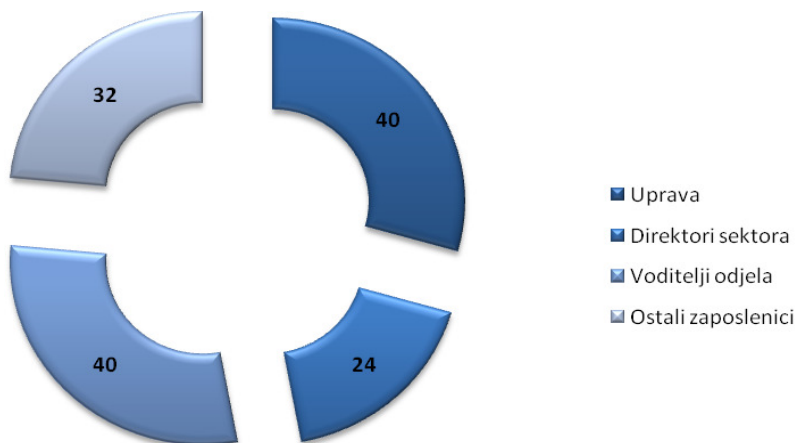
Tijekom 2010. godine u sklopu COMBIS Akademije i mjesečnog glasila COMBISa, svi zaposlenici bit će u prilici participirati u edukaciji o prevenciji zdravstvenih rizika, poput upravljanja stresom, upoznavanja s ergonomijom radnog mjesta te osposobljavanja za siguran rad s računalom.

### 2.6.1.7. Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku prema kategoriji zaposlenika

Prema podacima iz odjela Ljudskih potencijala, a poštujući kategorizaciju zaposlenika po principu podjele na Upravu, direktore sektora, voditelje odjela te ostale zaposlenike, u izvještajnom razdoblju, prema formuli

$$LA10 = \frac{\text{Ukupan broj sati po kategoriji zaposlenika}}{\text{Ukupan broj zaposlenika po kategoriji zaposlenika}}$$

zabilježen je sljedeći prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku:



Graf 3. Prosječan godišnji broj sati obuke po zaposleniku prema kategoriji zaposlenika

### 2.6.1.8. Programi za stjecanje vještina i cjeloživotno učenje koji podupiru stalnu mogućnost zapošljavanja zaposlenika te im pomažu u uspješnom okončanju radnog vijeka

Svaka tvrtka trebala bi imati odrednicu, odnosno biti inkubator kvalitetnih i sposobnih ljudi koji uspijevaju savladavati svoje profesionalne i životne izazove. Za postizanje toga, potrebno nam je svima izuzetno puno stručnih znanja te osobnih vještina što danas svakako pravi veliku razliku među stručnjacima.

Zato je COMBIS uspostavio internu COMBIS Akademiju kao nositelja razvoja osobnih vještina djelatnika tvrtke. Kroz COMBIS Akademiju regrutirana su interna znanja i interni treneri, unaprijeđeno je dijeljenje znanja među kolegama što rezultira stvaranjem sve više stručnosti, ali ujedno i jačanju timskog duha koji je u COMBISu zaslužan za sve dosadašnje uspjehe tvrtke.

Putem COMBIS Akademije dosta pažnje je pridano i edukaciji djelatnika na području takozvanih "soft skills" vještina koje su potrebne i cijenjene na bilo kojem radnom mjestu te u bilo kojem radnom ili životnom okruženju.

Iako je u COMBISu zaposlen relativno mlad kadar te je tvrtka u posljednjih 10 godina imala tek dva umirovljena zaposlenika, svakako smatramo vrijednom inicijativom pripremanje zaposlenika za razdoblje mirovine.

COMBIS – Izvješće o društvenoj odgovornosti 2009.

Tijekom 2010. godine planiramo unutar COMBIS Akademije pokrenuti usko specijalizirane programe za cjeloživotno učenje, a znanja ćemo širiti i putem mjesečne edukacije prema svim zaposlenicima kroz interno glasilo.

#### 2.6.1.9. Postotak zaposlenika koji dobivaju redovitu ocjenu radnog učinka i individualnog razvoja

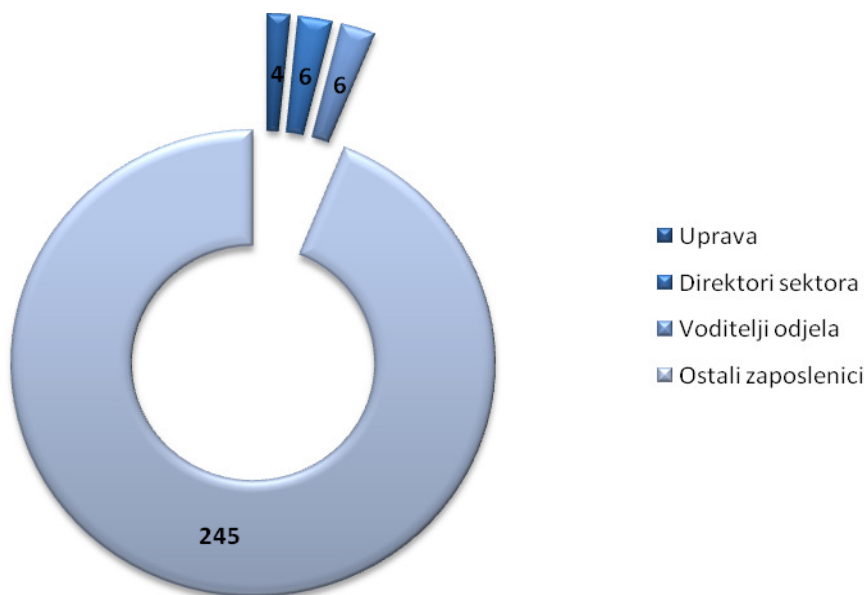
U COMBISu već niz godina postoji razvijen sustav nagrađivanja zaposlenika prema postignuću te je stoga redovita ocjena radnog učinka i individualnog razvoja sastavni dio izgradnje kvalitetnih odnosa sa zaposlenicima te održavanja njihovog zadovoljstva.

Unutar izvještajnog razdoblja svaki od 261 zaposlenika je najmanje jednom prošao kroz proces evaluacije, koji uključuje praćenje razvoja zaposlenika, njihovih kompetencija, interesa, želja i ambicija. Sukladno rezultatima evaluacije, tvrtka aktivno sudjeluje u razvoju karijere svojih zaposlenika te ih usmjerava na poboljšanja u određenim područjima. Evaluacija zaposlenika je višesmjerna, a uključuje i poseban dio vezan uz edukaciju putem kojeg nadređeni skupa s evaluiranim zaposlenikom, sukladno njegovim ambicijama, vještinama te potrebama posla, planira edukaciju za nadolazeće razdoblje.

U sklopu evaluacije koja se provodi sustavno, u pravilu dva puta godišnje, 100% zaposlenika dobilo je i formalnu ocjenu učinka svojeg rada i osobnog razvoja tijekom izvještajnog razdoblja.

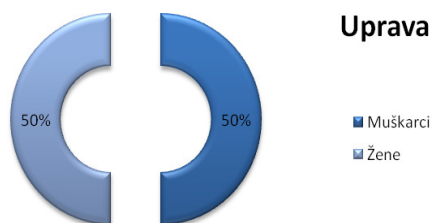
#### 2.6.1.10. Sastav upravljačkih tijela te struktura zaposlenika po kategorijama prema spolu, dobnoj skupini, pripadnosti manjinskoj skupini i drugim pokazateljima raznolikosti

Ukupan broj zaposlenih u svakoj kategoriji zaposlenika, definiranoj na osnovi sustava odjela Ljudskih potencijala COMBISa, u izvještajnom razdoblju:

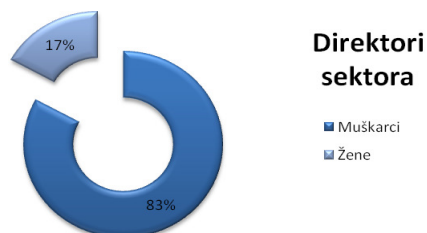


Graf 4. Struktura zaposlenika prema kategoriji zaposlenika

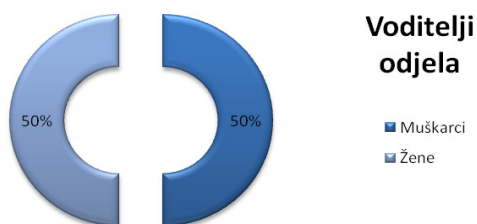
Postotak zaposlenika po kategorijama prema spolu



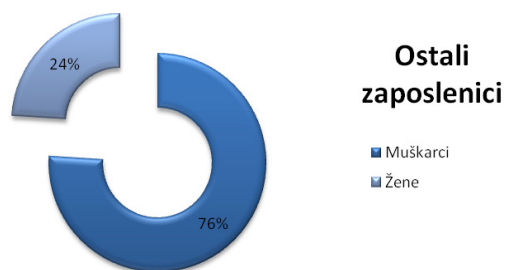
Graf 5. Struktura članova Uprave prema spolu



Graf 6. Struktura direktora sektora prema spolu

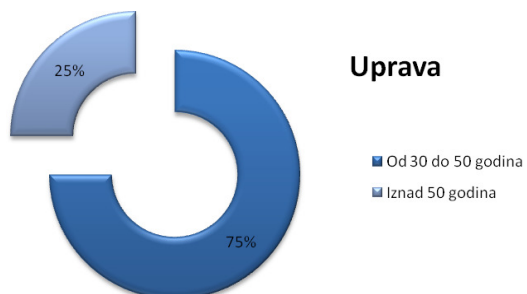


Graf 7. Struktura voditelja odjela prema spolu

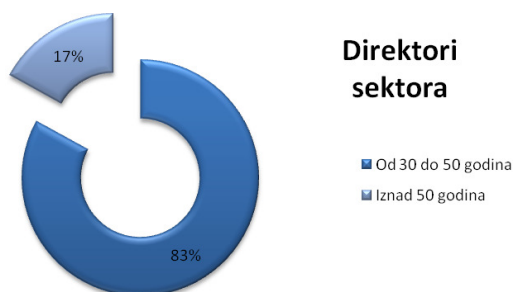


Graf 8. Struktura ostalih zaposlenika prema spolu

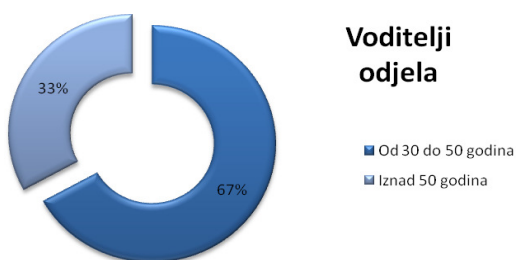
Postotak zaposlenika po kategorijama prema dobnim skupinama:



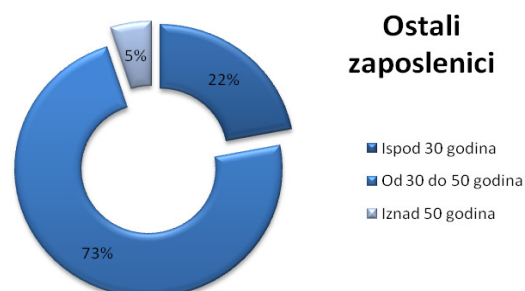
Graf 9. Struktura članova Uprave prema dobi



Graf 10. Struktura direktora sektora prema dobi



Graf 11. Struktura voditelja odjela prema dobi



Graf 12. Struktura ostalih zaposlenika prema dobi

#### **2.6.1.11. Omjer osnovne plaće muškaraca i žena prema kategoriji zaposlenika**

U COMBISu plaću smatramo poslovnom tajnom, a parametar pri definiranju plaće definitivno nije spol, već su to očekivani i postignuti rezultati.

Na razini cijele tvrtke vodimo brigu o tome da plaće svih djelatnika budu usklađene s plaćama na hrvatskom tržištu te se ujedno vodimo rezultatima i zaslugama pojedinaca. Plaće za određena radna mjesta jednaka su bez obzira na spol te je diskriminacija po dobi, spolu ili bilo kojoj drugoj osnovi, u COMBISu nepoznanica.

#### **2.6.2. Ljudska prava**

COMBIS posluje poštujući prava čovjeka i građanina te smo snažno fokusirani na zadovoljstvo zaposlenika jer su upravo oni temeljna vrijednost tvrtke.

Unutar izvještajnog razdoblja tvrtka nije imala ugovore o značajnim ulaganjima koji sadržavaju stavke o ljudskim pravima ili one koji su podvrgnuti analitičkom pregledu s obzirom na ljudska prava te niti jedan značajni dobavljač i ugovaratelj nije do sada bio podvrgavan analitičkom pregledu s obzirom na ljudska prava.

COMBIS radi u okruženju koje nije podložno ugrozama ljudskih prava te posluje s tvrtkama koje vode računa kako o ljudskim pravima, tako i o ostalim aspektima društvene odgovornosti.

Do sada unutar tvrtke nismo provodili organiziranu obuku zaposlenika o politikama i postupcima koji se tiču vidova ljudskih prava relevantnih za djelatnosti.

Poštivanje ljudskih prava u COMBISu je nepisano pravilo kojeg se strogo pridržavamo te niti za vrijeme izvještajnog razdoblja, niti za vrijeme čitavog postojanja tvrtke nije zabilježen niti jedan slučaj povrede ljudskih prava po bilo kojoj osnovi.

Tijekom 2009. godine tvrtka je potpisala Kodeks etike u poslovanju pri Hrvatskog gospodarskoj komori, koji sadrži pisane klauzule o obvezama poštivanja ljudskih prava te se istih dužna pridržavati.

##### **2.6.2.1. Ukupan broj slučajeva diskriminacije i poduzete mjere**

Unutar izvještajnog razdoblja nije zabilježen niti jedan slučaj diskriminacije ni po kojoj osnovi te sukladno tome nije bilo potrebe za mjerama u suzbijanju diskriminacije.

##### **2.6.2.2. Sloboda udruživanja i kolektivnog pregovaranja**

COMBIS posluje u skladu s postojećim hrvatskim zakonima i propisima koji izričito zabranjuju ugrožavanje ostvarivanja prava na slobodu udruživanja i kolektivno pregovaranje.

##### **2.6.2.3. Opasnost od slučajeva dječjeg rada te prisilnog ili obveznog rada**

COMBIS se izričito protivi zlostavljanju djece te nikada u povijesti tvrtke nije zabilježen niti jedan oblik dječjeg rada.

COMBIS kao tvrtka koja kao svoju temeljnu vrijednost ističe upravo svoje zaposlenike, posluje u skladu sa zakonima i propisima Republike Hrvatske te se izričito protivi svim oblicima prisilnog i obveznog rada.

Kako bismo dodatno zaštitili integritet zaposlenika, COMBIS je imenovao osobu koja nije član Uprave na mjesto odgovorne osobe zadužene za zaštitu dostojanstva zaposlenika.

### 2.6.3. Odnos sa zajednicom

Iako unutar COMBISa službeno ne postoje programi za procjenu utjecaja poslovnih djelatnosti na lokalne zajednice, tvrtka vodi računa o zajednici unutar koje djeluje.

Prema sastavljenim internim kriterijima COMBISa za donacije i sponzorstva, tvrtka je 2009. godine stavila naglasak na dobrobit zajednice te su prioritet za dobivanje sredstava imali projekti iz područja humanitarne aktivnosti (zdravlje, djeca, mladi, dobrobit društvene zajednice, ekologija itd.), zatim obrazovanja te kulture i umjetnosti, te potom sporta.

COMBIS je unutar izvještajnog razdoblja razmatrao ovisnost lokalnog gospodarstva o poslovanju tvrtke, kao i ovisnost lokalnog kulturnog, društvenog i sportskog života o sponzorstvima i donacijama tvrtke.

COMBIS također uključuje svoje zaposlenike u pitanja društvene zajednice te zaposlenici tvrtke sudjeluju u davanju prijedloga aktivnosti, kao i organizacija koje COMBIS može donirati.

Vezano uz proširenje utjecaja tvrtke na dobrobit zajednice, COMBIS u 2010. godini planira provesti istraživanje unutar tvrtke vezano uz akciju dobrovoljnog davanja krvi te ukoliko se pokaže interes zaposlenika za akciju, planiramo realizirati istu u tekućoj godini. Također, planiramo pokrenuti programe pružanja 'pro bono' usluga za potrebe šire i uže zajednice u kojoj tvrtka djeluje.

#### 2.6.3.1. Pitanja korupcije

Unutar COMBISa do sada nije vršena analiza korupcijskog rizika te ne postoji formalan oblik obuke o antikorupcijskim politikama i postupcima organizacije. Nadalje, COMBIS do sada nije provodio organiziranu obuku zaposlenika o antikorupcijskim politikama i postupcima organizacije.

Unutar izvještajnog razdoblja nije bio zabilježen niti jedan slučaj korupcije na razini tvrtke te sukladno tome nije bilo potrebno niti poduzimanje mjera kao odgovora na korupciju.

#### 2.6.3.2. Stajališta organizacije, vezana uz određene javne politike te sudjelovanje u razvoju javnih politika i lobiranju

Iako formalno ne postoji zaseban dokument koji ističe stajališta COMBISa vezana uz određene javne politike i lobiranje, u COMBISu držimo da je odabir načina ostvarenja političkog utjecaja diskrecijsko pravo Uprave koja se oko takve odluke isključivo ima obavezu dogovarati s vlasnikom. Nadalje, držimo legitimnim svaki oblik političkog utjecaja koji nije protivan zakonu. Također se zalažemo za transparentno javno zagovaranje putem poslovnih i interesnih organizacija.

Unutar izvještajnog razdoblja nije bilo novčanih i nenovčanih priloga političkim strankama, političarima i srodnim institucijama.

Unutar izvještajnog razdoblja nije bilo pravnih postupaka pokrenutih zbog ponašanja u suprotnosti s načelom slobode tržišnog natjecanja te trustovske monopolističke prakse.



COMBIS – Izvješće o društvenoj odgovornosti 2009.

Unutar izvještajnog razdoblja nije bilo značajnih novčanih kazni, niti nenovčanih sankcija zbog nepridržavanja zakona i propisa.

#### **2.6.4. Odgovornost za proizvod**

COMBIS u cilju neprestanog usavršavanja i unapređivanja sustava upravljanja i učinkovitosti, utvrđuje ostvarive planove te mjerljive i ostvarive ciljeve.

Sukladno tome, tvrtka ima definiranu Politiku kvalitete, koja je prezentirana svim djelatnicima te stoji istaknuta na vidljivom mjestu u svim prostorijama tvrtke. U cilju trajne primjerenosti, Politika kvalitete će se revidirati sukladno promjenama u poslovanju COMBISa.

Sustav upravljanja kvalitetom COMBISa certificiran je prema normi ISO 9001:2000.

##### **2.6.4.1. Utjecaj proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost**

COMBIS poštuje zakone i propise Republike Hrvatske te u izvještajnom razdoblju nije bio zabilježen niti jedan slučaj nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s utjecajima proizvoda i usluga na zdravlje i sigurnost za vrijeme njihovoga životnog ciklusa.

COMBIS se vodi zakonskim propisima vezano uz vrstu podataka o proizvodu i usluzi zahtijevanih organizacijskim postupcima te postotak značajnih proizvoda i usluga podložnih takvim informacijskim zahtjevima iznosi 100% na razini cijele tvrtke unutar izvještajnog razdoblja.

Nadalje, unutar izvještajnog razdoblja nije bio zabilježen niti jedan slučaj nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s podacima o proizvodu i usluzi te s označavanjem.

##### **2.6.4.2. Prakse vezane uz zadovoljstvo kupaca, uključujući rezultate upitnika za mjerenje zadovoljstva kupaca**

Budući da COMBIS, kao sistem integrator, s korisnicima posluje na više različitih razina, u 2009. godini provedeno je sveobuhvatno ispitivanje zadovoljstva korisnika tvrtkom.

Ispitanici su mogli gradirati svoje zadovoljstvo ocjenama od 1 do 5, pri čemu je ocjena 5 značila: izrazito sam zadovoljan/a, a ocjena 1: izrazito sam nezadovoljan/a. Sa zadovoljstvom možemo istaknuti kako su ispitani korisnici, prema svim ispitanim kriterijima, izrazito zadovoljni COMBISom – prosječna ocjena zadovoljstva našim poslovanjem u cijelosti iznosi 4,6 (izrazito zadovoljan/a).

Praksu sveobuhvatnog ispitivanja zadovoljstva korisnika planiramo provoditi jednom godišnje te je iduće ispitivanje predviđeno za posljednji kvartal tekuće 2010. godine.

##### **2.6.4.3. Programi za poštivanje zakona, standarda i dobrovoljnih kodeksa koji se odnose na marketinške komunikacije, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo**

COMBIS se unutar izvještajnog razdoblja ponašao u skladu s odredbama vezanim uz marketinške aktivnosti navedenim u dokumentu Kodeks etike u poslovanju pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

Nadalje, COMBIS ne prodaje proizvode koji su zabranjeni bilo na domaćem, bilo na globalnom tržištu. Također niti jedan od proizvoda COMBISa nije predmetom upita dionika, niti javne debate.

COMBIS – Izvješće o društvenoj odgovornosti 2009.

Unutar izvještajnog razdoblja nije bilo slučajeva nepridržavanja propisa i dobrovoljnih kodeksa u vezi s marketinškim komunikacijama, uključujući oglašavanje, promidžbu i pokroviteljstvo.

Nadalje, unutar izvještajnog razdoblja nije bilo pritužbi u vezi s povredama privatnosti kupaca ili gubitku osobnih podataka o kupcu, kao ni novčanih kazni za nepridržavanje zakona i propisa koji se tiču opskrbe i upotrebe proizvoda i usluga

COMBIS će tijekom 2010. usvojiti Kodeks oglašavanja, kojeg će se tvrtka strogo pridržavati prilikom svih marketinških aktivnosti.



### 3. Usporedni pregled načela Global Compacta i GRI3 smjernica

Ljudska prava	Načelo 1 - Poduzeća trebaju poštivati i podržavati zaštitu međunarodno priznatih ljudskih prava	EC5, LA4, LA7, LA13 - 14, HR1 - 7, SO5, PR1 - 2, PR8
	Načelo 2 - Poduzeća trebaju osigurati da sama ne sudjeluju u kršenju ljudskih prava	HR2 - 7, SO5
Radna prava	Načelo 3 - Poduzeća trebaju primjenjivati slobodu udruživanja i stvarno priznavati pravo na kolektivno pregovaranja	LA4 - 5, HR1 - 3, HR5, SO5
	Načelo 4 - Poduzeća trebaju iskorjenjivati sve oblike prisilnog i nesamostalnog rada	HR1 - 3, SO5
	Načelo 5 - Poduzeća trebaju ukidati dječji rad	HR1 - 2, HR6, SO5
	Načelo 6 - Poduzeća trebaju uklanjati diskriminaciju pri zapošljavanju i na poslu	EC7, LA2, LA13 - 14, HR2 - 4, SO5
Okoliš	Načelo 7 - Poduzeća trebaju pažljivo i obzirno pristupati pitanjima okoliša	EN26, SO5
	Načelo 8 - Poduzeća trebaju pokretati inicijative kojima je cilj promicanje veće odgovornosti prema okolišu	EN3, EN7, EN11 - 12, EN26, EN28, SO5, PR3 - 4
	Načelo 9 - Poduzeća trebaju poticati razvoj i usvajanje tehnologija koje su prihvatljive za okoliš	EN7, EN26, SO5
Suzbijanje korupcije	Načelo 10 - Poduzeća se trebaju boriti protiv svih oblika korupcije, uključujući iznudu i potkupljivanje	SO2 - 6

Tablica 2. Usporedni prikaz načela Global Compacta i GRI3 smjernica

no uvijek se možete  
osloniti na Combis.

Izvješće o društvenoj  
odgovornosti 2009.