



Izveštaj o društvenoj  
odgovornosti 2010.

m:tel

*imate prijatelje!*



Život je lijep kada komuniciraš  
Kada sa prijateljima dijeliš

**OSJEĆANJA**  
**LJUBAV**  
**RADOST**  
**SRCE**  
**ŽELJE**

Zato smo tu, vaša veza sa svijetom!  
Ali i mnogo više.

Zajedno smo slavili  
**POBJEDE**  
Bojili dane  
**MUZIKOM**  
Radovali se dječijem  
**SMIJEHU**

I sada znamo  
Da sve je ljepše kada  
**DARUJEMO**  
Uvijek i zajedno u borbi za  
**HUMANOST**  
u borbi za ljepši, srećniji  
**ŽIVOT!**

Imate prijatelje!

## Društvena odgovornost Corporate Social Responsibility (CSR)

Kao jedan od nacionalnih telekom operatora u BiH, konstantnim ulaganjem u razvoj telekomunikacija i najsavremenijih informacionih tehnologija, kompanija m:tel stvara preduslove za razvoj informatičkog društva, unapređenje poslovanja, digitalnu integraciju i stvaranje jednakih mogućnosti za sve građane Bosne i Hercegovine za pristup informacijama i znanju cijelog svijeta.

Nove tehnologije koje primjenjujemo u BiH približavaju ovo tržište razvijenim evropskim i svjetskim tržištima i stvaraju bolje preduslove za razvoj društva.

Kompanija m:tel ulaže mnogo i u sfere koje ne predstavljaju njen osnovni biznis, stavljajući društvenu odgovornost na mjesto svog dugoročnog strateškog cilja. Strateško opredjeljenje m:tel-a je decentralizovano ulaganje na području cijele BiH.

Stoga, m:tel djeluje i živi u kvalitetnoj interakciji sa svojim društvenim okruženjem. U 2010. godini, ova kompanija je bila prijatelj mnogih humanitarnih, kulturnih, obrazovnih i sportskih događaja, ulažući u ljude, nauku, umjetnost i muziku, podstičući na taj način razvoj zajednice u cjelini.

Kompanija ulaže mnogo u savjestan odnos prema mnogobrojnim ciljnim javnostima - korisnicima, poslovnim partnerima, zaposlenima, akcionarima, društvu i životnoj sredini.

m:tel podržava razvoj kulture, sporta, obrazovanja, zdravstva, kao i brojne humanitarne akcije.

Posebna pažnja se posvećuje djeci i mladima, tako da su najznačajniji CSR projekti vezani upravo za pomoć najmlađima, kao i za podršku znanju, omladinskom preduzetništvu i umjetničkom stvaralaštvu mladih. Zahvaljujući kompaniji m:tel obnovljeni su dječiji odjeli u bolnicama, izgrađene igraonice i dječija igrališta.

Na tržištu BiH, kompanija m:tel je prepoznata kao pokretač društvenog života, čuvar tradicije i kulture, kao i dobar primjer drugima.





## m:tel i humanost

**m:tel je profiliran kao kompanija koja se naročito trudi da pruži podršku humanitarnim akcijama, te da bude prisutna u životima onih kojima je pomoć najpotrebnija**

Sa osjećajući sa ljudima u svom okruženju, m:tel je, između ostalog, učestvovao i u obezbjeđivanju dijela sredstava namijenjenih za rad narodnih kuhinja.

Kompanija m:tel je pružila prijateljsku podršku Humanitarnom rock koncertu za pomoć stanovništvu pogođenom poplavama, kao i humanitarnoj akciji „Kraljevo nije samo“. Takođe, pružena je pomoć i zaposlenima u kompaniji čija imovina je bila pogođena elementarnim nepogodama.

U 2010. godini kompanija m:tel je 66 puta ustupila na korišćenje kratke brojeve za prikupljanje novčanih sredstava u humanitarne svrhe.

Tako je m:tel bio jedna od karika u lancu humanosti spajajući svoje korisnike, dobre ljude velikog srca, sa onima kojima je pomoć bila prijeko potrebna.

Novogodišnjom donacijom kompanija m:tel je pomogla službama hitnih pomoći u Banjaluci, Bijeljini i Tuzli, obezbjeđivši im vrijednu medicinsku opremu kao pomoć u najhumanijem zadatku - spasavanju ljudskih života.

## m:tel za djecu

Kompanija m:tel je na početku godine svojim poslovnim partnerima poslala čestitke koje su izradila djeca sa posebnim potrebama. Ovim činom m:tel i njima šalje poruku o nužnosti brige o mališanima, često najugroženijem i najnezaštićenijem dijelu društva. Zato posebno mjesto u strategiji društvene odgovornosti kompanije m:tel zauzimaju upravo djeca.

Posebno smo ponosni na partnerstvo sa Unicefom BiH, kao i na mnogobrojne projekte čiji je cilj stvaranje ljepšeg djetinjstva.

Jedan od njih je i dugogodišnje prijateljstvo sa štičenicima Dječijeg doma Rada Vranješević, kojima je m:tel u 2010. godini omogućio telefonsku komunikaciju donirajući im telefonsku centralu i telefonske aparate, te obezbijedio nikoljdanske paketiće, kao i dao doprinos akciji „Slikari za djecu Dječijeg doma Rada Vranješević“.

Njegovanjem partnerstva sa Unicefom BiH, m:tel je u okviru projekta „Najbolji početak za svako dijete“, donirao dio sredstava za otvaranje Unicefovih Inte-

grisanih centara za rani rast i razvoj djece u Foči i Tuzli, čime je doprinio stvaranju ljepših uslova života djeci kojoj je to neophodno.

Donacijom za Dječiji centar Vladimir Nazor u Sarajevu, m:tel je obezbijedio sredstva namijenjena Odjelu za opservaciju i dijagnostiku za djecu sa poteškoćama u razvoju, čime je pokazao opredijeljenost da bude dio podrške djeci kojoj je stručna pomoć neophodna u daljem odgoju i edukaciji.

Kompanija m:tel je u 2010. godini pomogla rad i akcije udruženja Djeca svjetlosti i Odrasli za djecu.

m:tel je podržao i rad Organizacije SOS Dječija sela BiH, čija je misija pružanje podrške djeci bez roditeljskog staranja, te djeci pod rizikom od gubitka roditeljske brige.

U skladu sa svjetskom praksom i sa ciljem zaštite djece od neprimjerenih sadržaja na televiziji, kompanija je uvela kontrolni mehanizam kojim je omogućeno blokiranje određenih sadržaja na Open iptv programima.

## m:tel i obrazovanje

Doprinos kvalitetnijem obrazovanju u BiH, m:tel je dao kroz mnogobrojne akcije i saradnju sa osnovnim i srednjim školama, te visokoškolskim ustanovama, nadgrađujući tako postavljenu viziju društveno odgovorne kompanije i kroz pomoć oblasti obrazovanja

Kako bi bila obezbijeđena što kvalitetnija komunikacija i saradnja sa školama, m:tel je Ministarstvo prosvjete i kulture RS, sistemom IP MPLS - video-konferencije, povezao sa osam osnovnih škola u RS, ali i sa Republičkim pedagoškim zavodom, a obezbijeđen je i popust od 70 odsto na cijenu održavanja audio i video-veze. Cilj ovog projekta je da se u narednom periodu sa navedenim institucijama poveže po jedna škola iz svake opštine u RS.

Takmičenje u preduzetništvu za srednjoškolce širom BiH, koje su organizovali „British Council“ i „Microsoft“, podržao je i m:tel, promovišući tako preduzetnički duh među učenicima i uvođenje preduzetništva u nastavu.

m:tel je pružio ruku prijateljstva mladim ljudima i kroz projekat „Stipendije za budućnost!“, namijenjen najboljim studentima elektrotehničkih fakulteta univerziteta u Banjaluci, Istočnom Sarajevu i Sarajevu, te Fakulteta elektronike u Tuzli i Fakulteta strojarstva i računarstva u Mostaru, koje će kompanija stipendirati do završetka njihovog studijskog obrazovanja.

I u 2010. godini m:tel je, već po tradiciji, podržao aktivnosti Elektrotehničkog fakulteta u Banjaluci.

Takođe, kompanija je podržala 4. regionalni ECDL forum u organizaciji Asocijacije inženjera u BiH.

Znajući koliko je važno sprijateljiti mlade ljude sa knjigom još u najranijoj dobi, m:tel je podržao otvaranje Dječijeg odjeljenja Narodne univerzitetske biblioteke RS u Banjaluci, koje je spoj igraonice, učionice, izdavaonice knjiga i internet kabineta.

S ciljem podsticanja želje za znanjem, jačanja takmičarskog duha i promovisanja pravih vrijednosti, druženja, zabave i izgrađivanja samopouzdanja kod najmlađih, m:tel je i u 2010. godini pomogao projekat „Kvizolog“, omogućivši brzi internet za sve škole čiji su se predstavnici takmičili u ovom kvizu, a najbolje školske ekipe opremio je računarima i internet kabinetom.





Kultura je važan dio života zajednice kojoj pripada, stoga je kompanija m:tel u prošloj godini podržala mnoštvo kulturnih manifestacija, pozorišnih predstava, koncerata, te dala svoj doprinos snimanju nekoliko filmova i TV serija

### **m:tel i kultura**

Podržavši Teatar fest Petar Kočić 2010, m:tel je podsjetio na važnost pozorišta kao institucije, te pozorišne umjetnosti za pojedinca i društvo uopšte.

Takođe, bili smo i prijatelji baletske predstave „Čarobna šuma“ u Dječijem pozorištu RS, kao i prijatelji Gradskog pozorišta „Jazavac“.

Po tradiciji, kompanija m:tel je i 2010. godine bila prijatelj Međunarodnog festivala dječije pjesme Banja Luka 2010, kao i koncerta novoosnovane Banjalučke filharmonije.

Sarajlije su zahvaljujući kompaniji m:tel uživale u svjetski proslavljenoj gitari slavnog muzičara - Paco de Lucia, a za ovaj koncert ulaznice su dobili studenti gitare muzičke akademije u Sarajevu.

m:tel je podržao i mnoge međunarodne muzičke događaje poput „Demofesta“, kao i brojne muzičke koncerte regionalnih zvijezda.

Podrška filmskoj umjetnosti realizovana je i kroz podršku multipleks bioskopima u Sarajevu i Banjaluci.



Podržavajući sportske događaje u BiH, m:tel je potvrdio svoju želju za afirmisanjem pravih vrijednosti i sportskog duha.

### **m:tel i sport**

U 2010. godini kompanija je bila prijatelj mnogih sportskih manifestacija poput međunarodnog uličnog maratona - Vidovdanske trke u Brčkom, Trećeg plivačkog mitinga Banja Luka Open 2010, Izboru sportiste 2010. godine. Posebno smo ponosni na svoj doprinos održavanju Košarkaškog kampa Dejan Bodiroga, kao i na učestvovanju u organizovanju jednodnevne posjete ATP turniru Srbija open za djecu iz RS, te tradicionalnoj podršci ATP Challengeru Banjaluka 2010.

Svoju opredijeljenost za podršku sportu, m:tel je dokazao pomažući razvoj košarkaškog, rukometnog i fudbalskog sporta u opštinama Doboje, Trebinje, Prijedor, Istočno Sarajevo i Bileća.

I u 2010. godini nastavljena je saradnja sa Rukometnim savezom BiH i Odbojkaškim savezom BiH, KK „Igokea“, FK „Borac“, a proslavljeni banjalučki RK „Borac“ i dalje nosi i ime m:tel.



**Društveno odgovorno  
poslovanje podrazumijeva i  
odgovornost prema životu  
i zdravlju ljudi, ekološku  
osviještenost i brigu o  
zaštiti životne sredine**

### **m:tel i ekologija**

Kompanija m:tel naročito vodi računa o zaštiti životne sredine, te savjesno i odgovorno, u skladu sa evropskim i domaćim regulativama i ekološkim standardima, poštuje sve zahtjeve 21. vijeka. Samo u toku 2010. godine izrađeno je 156 studija za procjenu uticaja baznih stanica na okolinu i izvršeno 290 mjerenja elektromagnetnog zračenja na lokacijama baznih stanica širom BiH. Takođe, sva oprema koju kompanija koristi je standard u oblasti telekomunikacija u Evropi, a naravno, kontinuirano se prati rad opreme u smislu održavanja zdrave životne okoline.

Stalna saradnja sa Ministarstvom zdravlja i socijalne zaštite RS, Ministarstvom za prostor-

no uređenje, građevinarstvo i ekologiju RS, Regulatornom agencijom za komunikacije - CRA, Institutom za zaštitu zdravlja RS, Institutom zaštite, ekologije i informatike, Republičkom zdravstveno-sanitarnom inspekcijom, te opštinskim komunalnim policijama, obezbjeđivali su u 2010. godini dosljedno izvršavanje obaveza na planu zaštite životne sredine i ljudi.

I u narednom periodu, prateći razvoj novih tehnologija, nastavićemo sa nabavkom naj-savremenijih tehnoloških rješenja, prilagođenih važećim ekološkim standardima, s ciljem podizanja ekološke svijesti na najviši nivo.

Takođe, kompanija nastoji da podiže svijest o nužnosti savjesnog odlaganja elektronskog otpada. U planu je ponovno sprovođenje akcije „staro za novo“ u cilju prikupljanja i propisnog odlaganja starih mobilnih aparata.



## m:tel i zaposleni

Svojim savjesnim odnosom prema zaposlenima, kompanija m:tel potvrđuje visok nivo odgovornosti i to već od njihovog prvog radnog dana. Kroz Program uvođenja novozaposlenih u posao (tzv. Onboarding), u svrhu skraćivanja vremena do pune efikasnosti, većeg zadovoljstva i motivisanosti, naši novozaposleni na najbolji mogući način i u najkraćem vremenu mogu pokazati svoje znanje, sposobnosti i vještine. Uz jedinstveni pristup svima, atmosferu dobrodošlice i saradnje, a samim tim i osjećaja pripadnosti cjelini, započinjemo graditi odnose sa svojim kolegama.

Kako bismo još više unaprijedili i izgradili interne odnose, uveli smo ocjenjivanje radnog učinka, koje je ključno za efektivno poslovanje i evaluaciju zaposlenih. Ocjene pomažu razvoju individualnosti, poboljšanju djelovanja organizacije i procesu poslovnog planiranja. Praćenje i ocjenjivanje nam, pored savremenog upravljanja ljudskim resursima, pomaže i da povećamo jasnoću i razumljivost ciljeva kompanije, razvijamo pozitivan duh, poslovna znanja i vještine i motivišemo zaposlene i menadžere, te identifikujemo potrebe za obukama. Samo u 2010. godini smo organizovali in-house obuke za oko 1.000 naših zaposlenih, na kojima je obrađeno 15 tema iz različitih oblasti. Takođe, organizovali smo kurseve engleskog jezika i ECDL obuke za oko 100 zaposlenih. Oko 1.000 zaposlenih je učestvovalo na seminarima, kongresima, tehničkim kursovima i obukama u sklopu investicionih ugovora. Kako bismo sagledali svoj odnos prema zaposlenima i dobili njihovu povratnu informaciju, sproveli smo i anketu o njihovoj motivisanosti.

Imajući u vidu da su zaposleni od neprocjenljive vrijednosti za uspješnost jedne kompanije, na kraju poslovne godine posebno se nagrađuju radnici koji svojim ličnim i nesebičnim zalaganjem doprinose jačanju povjerenja, motivisanosti za dalji rad i razvoju poslovnih procesa u kompaniji.

Poseban vid brige o zaposlenima, kompanija iskazuje kroz isplatu novčanih nagrada i jednokratnih pomoći za: jubilarne nagrade, rođenje djeteta, odsustvovanje s posla preko šest mjeseci zbog bolesti, pomoć porodici radnika u slučaju smrti radnika ili užeg člana porodice.

Takođe, kompanija vodi računa o zdravlju i sigurnosti zaposlenih omogućavajući periodično zdravstvene sistematske preglede i obuke o zaštiti na radu.

Posebno vodimo računa o informisanosti zaposlenih

## Svjesni smo da su zadovoljni i lojalni zaposleni najbolji ambasadori i pokretači kompanije, a zadovoljni ljudi najbolji pokretači društva

o svim aktivnostima u kompaniji, te ih putem internog portala i korporativnog lista, kontinuirano informišemo i podstičemo na društveno odgovoran i savjestan rad.

Naročito se ponosimo m:tel humanitarnom akcijom Dah slobode, koja je pokazala da je duh humanosti prisutan i među zaposlenima u kompaniji, jer su u ovoj akciji učestvovali upravo zaposleni, primivši u svoje domove na 10 dana djecu s Kosova i Metohije.



**m:tel njeguje kvalitetan  
i kontinuiran odnos  
sa akcionarima,  
poštujući njihova prava i  
ravnopravnost i utiče na  
unapređenje berzanskog  
poslovanja**

## **m:tel i akcionari**

Stalna komunikacija između m:tel-a i akcionara odvija se putem mail adrese [akcionar@mtel.ba](mailto:akcionar@mtel.ba)

Veliku pažnju kompanija m:tel pridaje redovnom i potpunom informisanju akcionara putem pravovremenog i redovnog dostavljanja informacija o poslovanju, finansijskih izvještaja i informacija o drugim značajnim događajima u vezi sa poslovanjem kompanije na Banjalučkoj berzi. Takođe, akcionari se pozivaju da prisustvuju skupštinama akcionara, da ostvaruju svoje pravo na glasanje, da biraju članove Upravnog i Nadzornog odbora, da se kroz izvještaje upoznaju sa radom organa kompanije, da učestvuju u raspodjeli dobiti, odnosno da ostvaruju pravo na dividendu po principu da svakoj akciji pripada isti nominalni iznos.

Predstavnici m:tel-a na konferencijama za štampu informišu akcionare, investitore i sve druge zainteresovane o budućim planovima razvoja i poslovanja kompanije.

U 2010. godini, m:tel je tri puta isplaćivao dividendu svojim akcionarima i jedan put međudividendu, što je prema podacima Banjalučke berze bio najveći iznos isplaćene dividende i međudividende u 2010. godini u odnosu na akcionarska društva čije su akcije uvrštene na službeno berzansko tržište liste B na području Republike Srpske.

m:tel poštuje i u praksi stalno usavršava principe i standarde korporativnog upravljanja, što će ova kompanija činiti i u narednom periodu.



