



PLAN INTEGRITETA

BH Telecom d.d. Sarajevo

Sarajevo, decembar 2019.

Sadržaj:

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | Uvod..... | 3 |
| 1.1 | Plan integriteta..... | 3 |
| 1.2 | Pojmovi korišteni u planu integriteta..... | 4 |
| 1.3 | Sastavni dijelovi plana integriteta..... | 5 |
| 1.4 | Faze izrade plana integriteta..... | 5 |
| 2. | Osnovne informacije o instituciji i odgovornim osobama za izradu i provođenje plana integriteta..... | 6 |
| 3. | Rješenje o imenovanju tima | 7 |
| 4. | Obavijest o formiranju Tima za izradu Plana integriteta..... | 8 |
| 5. | Program rada radne grupe za izradu plana integriteta..... | 10 |
| 6. | Procjena stanja integriteta..... | 12 |
| 6.1 | Zakonski okvir poslovanja BH Telekoma..... | 12 |
| 6.2 | Radni procesi BH Telekoma..... | 15 |
| 6.3 | Rezultati ankete za samoprocjene integriteta BH Telekoma..... | 27 |
| 6.3.1 | Analiza anketnih pitanja koje je Interna revizija u svom izvještaju izdvojila..... | 34 |
| 6.3.2 | Analiza odgovora po anketama iz 2017. i 2019.godine..... | 34 |
| 6.4 | Kadrovska potencijal /radna mjesta..... | 36 |
| 6.4.1 | Kvalifikaciona struktura/kompetencije radnika..... | 36 |
| 6.4.2 | Starosna i polna struktura radnika..... | 37 |
| 6.4.3 | Radna mjesta..... | 37 |
| 7. | Identifikacija,analiza i procjena rizika..... | 39 |
| 7.1 | Identifikacija,analiza procjena i rangiranje rizika..... | 40 |
| 7.2 | Evaluacija rizika(rizici,anketa,interna akta)..... | 45 |
| 8. | Analiza integriteta BH Telekoma..... | 47 |
| 8.1 | Analiza zakonskog okvira poslovanja BH Telekoma..... | 48 |
| 8.2 | Interni akti i procesi-analiza..... | 49 |
| 8.3 | Analiza kadrovske popunjenoosti/radna mjesta..... | 50 |
| 9. | Ocjena postojećeg stanja integriteta..... | 51 |
| 10. | Mjere za unaprjeđenje | 51 |

Na osnovu člana 83. stav (3) tačka c) Statuta Dioničkog Društva BH Telecom Sarajevo, broj: 00.1-1.1-1881/16-9 od 25.02.2016. godine, broj: 00.1-1.1-27474/17-5 od 23.10.2017. godine i broj: 00.1-03-83718/19-3 od 28.11.2019. godine, Uprava Društva na 74. sjednici održanoj dana **18.12.2019. godine**, donosi:

PLAN INTEGRITETA

1. Uvod

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo (dalje: BH Telecom) je najveća telekomunikacijska kompanija u Bosni i Hercegovini. Osnovana je 2004. godine i bila je prva kompanija na području Bosne i Hercegovine koja je pružala usluge GSM telefonije.

BH Telecom je vodeći telekom operator u Bosni i Hercegovini, koji pruža visokokvalitetne, najsavremenije usluge iz oblasti telekomunikacija.

Strateški veoma ozbiljno pristupa korporativnoj odgovornosti znajući da smo dio industrije koja se brzo razvija, te nastoji i putem ponude inoviranih usluga doprinijeti dobrobiti društva u cijelini. Odgovornim upravljanjem, stavljanjem korisnika na prvo mjesto, implementiranjem novih tehnologija kao i donošenjem dobrih poslovnih odluka, uspjelo se da u vrijeme velike konkurenkcije na telekomunikacijskom tržištu BH Telecom bude najbolji/najpoželjniji pružalac telekomunikacionih usluga.

Misija-Primjenjujući najsavremenija tehnološka i poslovna rješenja, kroz društveno odgovoran i etički pristup, pružamo elektronska komunikacijska rješenja u svrhu poboljšanja kvaliteta života i radnog okruženja korisnika naših usluga.

Vizija-Osiguranjem vrhunskog korisničkog iskustva ostati prvi izbor na tržištu IKT rješenja i usluga i kontinuirano doprinositi razvoju digitalnog društva u Bosni i Hercegovini.

BH Telecom je organizovan kao jedinstvena samostalna organizacija i ekonomsko-poslovna cjelina na funkcionalnom, tehnološkom, procesnom i teritorijalnom principu, čime se ostvaruju prepostavke za uspješno poslovanje i efikasnost u upravljanju i rukovođenju.

U organizacionom smislu Društvo čine: osnovne organizacione jedinice i njihove unutrašnje organizacione jedinice. Sjedište kompanije nalazi se u Sarajevu, ulica Franca Lehara 7.

1.1 Plan interiteta

Plan integriteta je interni antikorupcioni dokument nastao kao rezultat samoprocjene izloženosti institucije rizicima za nastajanje korupcije, koruptivnog dejstva kao i drugih oblika nepravilnosti te neetičkog i neprofesionalnog ponašanja kojim se predviđaju mjere i aktivnosti pravne i praktične prirode u cilju prevencije i otklanjanja nepravilnosti uzrokovanih svim pojavnim oblicima korupcije i neetičkog ponašanja.

Plan integriteta je preventivni ankorupcijski mehanizam čiji cilj nije rješavanje pojedinačnih slučajeva korupcije, već uspostavljanje mehanizama koji će uticati na smanjenje rizika za nastanak korupcije i drugih nepravilnosti u svim oblastima funkcionisanja institucije.

Prilikom izrade dokumenta važna je objektivna samoprocjena, odnosno relevantna i realna identifikacija i analiza rizika, ocjena njihovog intenziteta i predlaganje adekvatnih mjera za smanjenje rizika. Objektivna samoprocjena ne znači priznanje postojanja korupcije ili drugih nepravilnosti u instituciji, već spoznaja i identifikovanje mogućnosti i nedostataka koji mogu dovesti do korupcije i drugih nepravilnosti u radu institucije.

Važna karakteristika izrade plana integriteta je uključivanje uposlenih u instituciji u njegovu izradu. Na ovaj način postižu se dva važna cilja:

- a) uposleni u instituciji svojim znanjem i iskustvom koje su stekli tokom rada u instituciji na najbolji način mogu utvrditi koji su to konkretni rizici korupcije, koji su faktori (izvori) identifikovanih rizika i kakav je intenzitet tih rizika, te
- b) uključivanjem u proces, uposleni doživljavaju plan integriteta kao svoj, a ne nametnuti dokument, čija primjena može doprinijeti boljem radnom okruženju.

Usvajanjem i objavljivanjem Pravila za izradu i provođenje plana integriteta u institucijama u Bosni i Hercegovini prestaju da važe Smjernice za izradu i provođenje planova integriteta u javnim institucijama BiH kao i Metodologija za izradu i provođenje planova integriteta u javnim institucijama BiH od dana 31.12.2013. godine.

Izrada Plana integriteta u skladu sa Priručnikom-Pravila za izradu plana integriteta u institucijama u Bosni i Hercegovine, naložena je od strane Uprave društva koja je na svojoj 37. sjednici održane 22.06.2019 razmatrala Izvještaj o reviziji iz oblasti prevencije protiv korupcije, urađen od strane Odjela za internu reviziju i usvojila **Zaključak III/37-19** kojim se :

- a) prihvata Izvještaj o reviziji iz oblasti prevencija protiv zloupotreba, sa predloženom Preporukom.
- b) za realizaciju Preporuke Odjela za internu reviziju, formira se Tim (Rješenjem generalnog direktora), na čelu sa ID za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima, sa zadatkom da sačine dokument Plan integriteta u borbi protiv zloupotreba u skladu sa PRIRUČNIKOM (Pravilima za izradu i provođenje plana integriteta u institucijama u Bosni i Hercegovini) Agencije za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije u Bosni i Hercegovini.
- c) nakon što Tim izvrši zaduženje navedeno pod tačkom b) predmetnog Zaključka, Uprava Društva će nakon razmatranja istog odrediti OJ koja će biti zadužena za praćenje i izvještavanja po predmetnoj oblasti.
- d) rok: 31.10.2019. godine

Svrha izrade plana integriteta je **mehanizam usmjeren** na sprečavanje korupcije smanjenjem rizika za nastanak korupcije i drugih nepravilnosti. Plan integriteta se izrađuje kako bi se povećala svijest o slabim tačkama u radu institucije te da se upozori na mogućnost pojave korupcije odnosno drugih oblika nepravilnosti unutar institucije.

Dokument se izrađuje sa ciljem prevencije i suzbijanja korupcije i neetičnog ponašanja te jačanja institucionalnog integriteta. Jačanje povjerenja u instituciju je opći cilj koji se postiže provođenjem mjera u planu integriteta, odnosno smanjenjem rizika korupcije.

1.2 Pojmovi korišteni u Planu integriteta imaju sljedeće značenje:

- a) „**Integritet**“ podrazumjeva način rada institucije, kao i način ponašanja uposlenih u instituciji kojim se odražava poštano, usklađeno, savjesno, nepričrasno, transparentno i kvalitetno obavljanje poslova.
- b) „**Institucije**“ su upravni organi i organizacije, **javna preduzeća** i javne ustanove, organi lokalne samouprave, institucije sa javnim ovlaštenjima, pravna lica koja osniva ili učestvuje u njihovom finansiranju neki od državnih organa, stalna administrativno-tehnička tijela i stručne službe i tijela organa zakonodavne te izvršne vlasti na svim nivoima u BiH.
- c) „**Rizik**“ je mogućnost nastanka korupcije ili etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka ili drugih nepravilnosti.
- d) „**Faktor (izvor) rizika**“ je bilo koja okolnost koja omogućava, pospješuje ili uzrokuje nastanak korupcije ili etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka ili drugih nepravilnosti. Faktori (izvori) rizika mogu biti: spoljašnji - sistemski i unutrašnji: organizacioni (institucionalni), individualni i radno procesni

- e) „**Rizična oblast**“ je ključno područje u funkcionisanju institucije, odnosno u ostvarenju njene nadležnosti koje zbog svoje prirode jeste rizično za nastanak korupcije. Rizične oblasti se dijele na: specifične (posebne) oblasti koje se odnose na specifične nadležnosti institucija i zajedničke oblasti (oblasti koje se smatraju zajedničkim za sve institucije).
- f) „**Rizični proces**“ predstavlja skup povezanih aktivnosti potrebnih za funkcioniranje jedne oblasti, odnosno nadležnosti. Proces je uži pojam od pojma oblasti, imajući u vidu da se svaka oblast sastoji od skupa povezanih procesa, a neki od njih po svojoj prirodi jesu rizični za nastanak korupcije. (Npr. rizična oblast je upravljanje kadrovima, rizični procesi u okviru te oblasti su: izrada akta o sistematizaciji, zapošljavanje, odlučivanje o ocjenjivanju i napredovanju zaposlenih, sankcionisanje).
- g) „**Procjena/samoprocjena rizika**“ je preventivni alat koji služi za identifikovanje, analizu i ocjenu rizika korupcije u institucijama i planiranje mjera za upravljanje tim rizicima.
- h) **Identifikacija rizika** podrazumijeva prepoznavanje mogućih oblika korupcije, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka aktera u određenom rizičnom procesu.
- i) „**Analiza rizika**“ podrazumijeva identifikaciju i precizno raščlanjivanje faktora (izvora) svakog pojedinačnog identifikovanog rizika u određenom rizičnom procesu. Prilikom analize rizika istovremeno se vrši i evaluacija postojećih mjera za upravljanje rizikom u određenom rizičnom procesu.
- j) **Intenzitet rizika** se sastoji od dvije komponente: *vjerovatnoće* i *posljedice*. Vjerovatnoća je izvjesnost (mogućnost) da će rizični događaj nastupiti ili učestalost njegovog ponavljanja u određenom vremenskom periodu. Vjerovatnoća može biti iskazana kao izvjesnost/mogućnost: mala, umjerena ili velika, ili kao učestalost: rijetko, često i vrlo često. Posljedica je težina štete koju konkretan rizični događaj ostavlja na instituciju. Posljedica može uključiti: finansijsku, reputacionu, zdravstvenu, sigurnosnu, ekološku, kadrovsku, operativnu i drugu štetu. Posljedica može biti mala, umjerena ili velika.
- k) **Ocjena (evaluacija) intenziteta i rangiranje rizika** predstavlja proces koji se obavlja kroz ocjenu (evaluaciju) i množenje dviju komponenti – vjerovatnoće i posljedice. Rizik može biti: niskog, srednjeg ili visokog intenziteta. U zavisnosti od njihovog intenziteta, rizici se rangiraju od rizika visokog ka rizicima slabijeg intenziteta.
- l) **Postojeće mjere/kontrolni mehanizmi koji su na snazi u instituciji** predstavljaju mјere koje institucija već primjenjuje u cilju smanjenja intenziteta identifikovanih rizika za nastanak korupcije u konkretnoj oblasti/procesu.
- m) **Mjere poboljšanja/mjere za upravljanje rizikom** služe da se neutrališu ili oslabe prethodno analizirani faktori (izvori) rizika na korupciju.

1.3 Sastavni dijelovi plana integriteta su:

- Osnovne informacije o instituciji i odgovornim osobama za izradu plana integriteta;
- Odluka/Rješenje o izradi plana integriteta;
- Obavijest uposlenima institucije o izradi plana integriteta;
- Program rada radne grupe za izradu plana integriteta;
- Tabelarni pregled identificiranih, analiziranih i procijenjenih rizika;
- Mjere i preporuke za unapređenje integriteta institucije;
- Odluka/Rješenje o usvajanju i provođenju plana integriteta.

1.4 Faze izrade plana integriteta:

Faza I - Pripremna faza

Faza II - Identifikacija, analiza i procjena rizika

Faza III - Izrada mјera i preporuka za unapređenje integriteta institucije

Faza IV - Usvajanje plana integriteta

Faza I - Pripremna faza

2. Osnovne informacije o instituciji i odgovornim osobama za izradu i provođenje plana integriteta

Naziv institucije: **BH Telecom d.d. Sarajevo**

Adresa: **Franca Lehara 7.**

E-mail institucije:info@bhtelecom.ba

Broj telefona institucije: **Kabinet generalnog direktora 033/232-651,033 232-652**

Ime i prezime rukovodioca institucije: **mr.Sedin Kahriman, dipl.ing.saob.i kom.**

Imena i prezimena koordinatora i članova radne grupe za izradu plana integriteta:

1. Vahid Dupovac - ID PPUOLJR - predsjednik
2. Almina Mujčić - ID PPUOLJR – zamjenik predsjednika
3. Enisa Ćurevac – DRSU - član
4. Ilduza Husić – DRSU – zamjenik člana
5. Samira Sarić – ID RP - član
6. Edin Kapo – ID RP - zamjenik člana
7. Amir Spahić – ID TiRS – član
8. Mufid Arnautović – ID TiRS – zamjenik člana
9. Sergej Petrović – ID EFP – član
10. Branislava Pelekšić – ID EFP - zamjenik člana
11. Emir Šerbo – ID za investicije – član
12. Alma Cerić – ID za investicije – zamjenik člana
13. Tatjana Trivanović – ID IT – član
14. Lejla Kardović – ID IT – zamjenik člana.

Datum usvajanja plana integriteta: **novembar 2019.**

Ime i prezime osobe zadužene za nadzor nad praćenjem provođenja plana integriteta : Vahid Dupovac, dip.ecc. ID PPUOLJR, tel. 033/256-244.

3. Rješenje o imenovanju tima



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Franca Lehara 7, 71000 Sarajevo, BiH

Izvršna direkcija za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima
tel: +387 33 256 200; fax: +387 33 227 059

Broj: 03-16-64867-7/19
Sarajevo, 22.07.2019. godine

Na osnovu člana 94. stava (4) Statuta Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo, broj: 00.1-1.1-1881/16-9 od 25.02.2016. godine i broj: 00.1-1.1-27474/17-5 od 23.10.2017. godine i Zaklučka Uprave Društva, broj: III/37-19 od 26.06.2019. godine, Ovlaštenja, broj: 03.2.2-17-120130/18 od 07.12.2018. godine v.d. Izvršni direktor Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima donosi:

RJEŠENJE O IMENOVANJU TIMA

1. Imenuje se Tim za izradu Plan integriteta u borbi protiv zloupotreba, u sastavu:

- a) Vahid Dupovac - ID PPUOLJR - predsjednik
- b) Almina Mujčić - ID PPUOLJR – zamjenik predsjednika
- c) Enisa Ćurevac – DRSU - član
- d) Ilduza Husić – DRSU – zamjenik člana
- e) Samira Sarić – ID RP - član
- f) Edin Kapo – ID RP - zamjenik člana
- g) Amir Spahić – ID TiRS – član
- h) Mufid Arnautović – ID TiRS – zamjenik člana
- i) Sergej Petrović – ID EFP – član
- j) Branislava Peleksić – ID EFP - zamjenik člana
- k) Emir Šerbo – ID za investicije – član
- l) Alma Cerić – ID za investicije – zamjenik člana
- m) Tatjana Trivanović – ID IT – član
- n) Lejla Kardović – ID IT – zamjenik člana.

2. Zadatak Tima je da izradi Plan integriteta u borbi protiv zloupotreba u skladu sa Priručnikom (Pravilima za izradu i provođenje plana integriteta u institucijama u Bosni i Hercegovini) Agencije za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije u Bosni i Hercegovini, a sve u skladu sa Zaklučkom, broj: III/37-19 sa 37. sjednice Uprave Društva održane dana 26.06.2019. godine.

3. Tim je dužan materijal iz tačke 2. putem Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacije i ljudskim resursima dostaviti Upravi Društva.

4. Predsjednik Tima određuje datum i mjesto održavanja sastanka i plan rada tima.

5. Ovo Rješenje stupa na snagu danom donošenja.

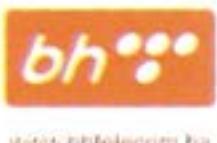
DOSTAVITI:

- Imenovanim,
- a/a.

V.D. IZVRŠNI DIREKTOR

Samir Jusufović, dipl. iur.

4. Obavijest o formiranju Tima za izradu Plana integriteta



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo

Oblaka Kulina bana 8, 71000 Sarajevo, BiH

Kabinet generalnog direktora

tel: +387 33 232 651, 232 652 fax: +387 33 221 111

Broj: 00.1-16-73651/19

Sarajevo, 07.08.2019. godine

- **Kabinet generalnog direktora**
- **Direkcija za razvoj sistema upravljanja**
- **Odjel za odnose s javnošću**
- **Odjel sekretara Društva**
- **Odjel za internu reviziju**
- **Svim izvršnim direkcijama**
- **Svim regionalnim direkcijama**
- **Svim telecom centrima**
- **Informator**

Predmet: Obavijest o formiranju Tima za izradu Plana integriteta, dostavlja se –

Obavještavaju se radnici Društva da je u toku izrada Plana integriteta u borbi protiv zloupotreba, sa naglaskom na dužnost svih radnika pružanja neophodne podrške predsjedniku i članovima Tima za izradu Plana integriteta.

Uprava društva je na 37. sjednici održane 26.06.2019.godine, razmatrala i usvojila izvještaj Odjela za internu reviziju „ Izvještaj o reviziji iz oblasti prevencija protiv zloupotreba“ sa predloženim Preporukama, Zaključkom III / 37-19, kojim se za realizaciju Preporuke Odjela za internu reviziju formira Tim na čelu sa ID za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima.

Rješenjem o imenovanju tima broj: 03-16-64867-7/19 od 22.07.2019.godine za izradu Plana integriteta u borbi protiv zloupotreba, imenovani su članovi tima u sastavu:

- a) Vahid Dupovac - ID PPUOLJR - predsjednik
- b) Almina Mujčić - ID PPUOLJR – zamjenik predsjednika
- c) Enisa Ćurevac – DRSU - član
- d) Ilduza Husić – DRSU – zamjenik člana
- e) Samira Sarić – ID RP - član
- f) Edin Kapo – ID RP - zamjenik člana
- g) Amir Spahić – ID TiRS – član
- h) Mufid Arnautović – ID TiRS – zamjenik člana
- i) Sergej Petrović – ID EFP – član
- j) Branislava Peleksić – ID EFP - zamjenik člana
- k) Emir Šerbo – ID za investicije – član
- l) Alma Cerić – ID za investicije – zamjenik člana

- m) Tatjana Trivanović – ID IT – član
- n) Lejla Kardović – ID IT – zamjenik člana.

Zadatak Tima je da izradi Plan integriteta u borbi protiv zloupotreba u skladu sa **Priručnikom (Pravilima za izradu i provođenje plana integriteta u institucijama u Bosni i Hercegovini)** Agencije za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije u Bosni i Hercegovini (www.apik.ba), a sve u skladu sa Zaključkom, broj: III/37-19 sa 37. sjednice Uprave Društva održane 26.06.2019. godine.

Tim je dužan Plan integriteta putem Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacije i ljudskim resursima dostaviti Upravi Društva do 31.10.2019. godine.

Plan integriteta je interni dokument kojim je sadržan skup mjera pravne i praktične prirode kojima se sprječavaju i otklanjam mogućnosti za nastanak i razvoj različitih oblika koruptivnog ponašanja i korupcije javne institucije. Isti predstavlja rezultat postupka samokontrole javne institucije u cilju održanja i poboljšanja integriteta, transparentnosti i profesionalne etike, kojima se utvrđuju, smanjuju, uklanjaju i sprječavaju mogućnosti nastanka i razvoja: nepravilnosti u radu, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka i koruptivnih ponašanja i korupcije.

Sastavni dijelovi plana integriteta su:

- a) Osnovne informacije o instituciji i odgovornim osobama za izradu plana integriteta;
- b) Odluka/Rješenje o izradi plana integriteta;
- c) Obavijest uposlenima institucije o izradi plana integriteta;
- d) Program rada radne grupe za izradu plana integriteta;
- e) Tabelarni pregled identificiranih, analiziranih i procijenjenih rizika;
- f) Mjere i preporuke za unapređenje integriteta institucije;
- g) Odluka/Rješenje o usvajanju i provođenju plana integriteta.

Važna karakteristika izrade plana integriteta je uključivanje uposlenih u instituciji u njegovu izradu. Na ovaj način postižu se dva važna cilja:

- a) uposleni u instituciji svojim znanjem i iskustvom koje su stekli tokom rada u instituciji na najbolji način mogu utvrditi koji su to konkretni rizici korupcije, koji su faktori (izvori) identifikovanih rizika i kakav je intenzitet tih rizika, te b)
- b) uključivanjem u proces, uposleni doživljavaju plan integriteta kao svoj, a ne nametnuti dokument, čija primjena može doprinijeti boljem radnom okruženju.

Napominjemo zaposlenike BH Telecoma da ukoliko imaju prijedloge i sugestije u toku izradu ovog Plana, iste mogu dostaviti u ID za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima, najkasnije do 20.09.2019. godine na mail: vahid.dupovac@bhtelecom.ba/almina.mujcic@bhtelecom.ba.

S poštovanjem,

V.D. GENERALNI DIREKTOR

mr. Sedin Kahriman, dipl.ing. saob i kom.

5. Program rada radne grupe za izradu plana integriteta

Naziv institucije: Dioničarsko društvo BH Telecom Sarajevo, Franca Lehara 7.

v.d. Generalni direktor BH Telekoma: mr.Sedin Kahriman, dipl.ing. saob.i kom.

Predsjednik Tima za izradu plana integriteta: Vahid Dupovac

Članovi radne grupe:

1. Almina Mujčić - ID PPUOLJR – zamjenik predsjednika
2. Enisa Ćurevac – DRSU - član
3. Ilduza Husić – DRSU – zamjenik člana
4. Samira Sarić – ID RP - član
5. Edin Kapo – ID RP - zamjenik člana
6. Amir Spahić – ID TiRS – član
7. Mufid Arnautović – ID TiRS – zamjenik člana
8. Sergej Petrović – ID EFP – član
9. Branislava Peleksić – ID EFP - zamjenik člana
10. Emir Šerbo – ID za investicije – član
11. Alma Cerić – ID za investicije – zamjenik člana
12. Tatjana Trivanović – ID IT – član
13. Lejla Kardović – ID IT – zamjenik člana.

Datum odobravanja programa rada:

Početak izrade plana integriteta: 22.07.2019.

Očekivani završetak: 31.10.2019.

PROGRAM RADA IZRADE PLANA INTEGRITETA

| Br. | Faza 1: MJERA/ AKTIVNOST | ODGOVORNA OSOBA | ROK |
|------------|--|---------------------------------|-----------------|
| 1. | Donošenje Odluke/Rješenja o imenovanju radne grupe | v.d.generalni direktor | 22.07.2019. |
| 2. | Priprema Programa rada radne grupe | Tim za izradu Plana integriteta | August 2019. |
| 3. | Odobravanje Programa rada radne grupe | v.d.generalni direktor | August 2019. |
| 4. | Obavještavanje uposlenih Društva o planiranim aktivnostima na izradi plana integriteta | Predsjednik Tim-a | Septembar 2019. |
| Br. | Faza 2: MJERA/AKTIVNOST | ODGOVORNA OSOBA | ROK |

| | | | |
|------------|---|---|-------------------------|
| 1. | Početna procjena stanja integriteta | Tim za izradu Plana integriteta | Septembar 2019 |
| 2. | Prikupljanje neophodne dokumentacije za izradu plana integriteta | Tim za izradu Plana integriteta | Septembar 2019 |
| 3. | Pregled i analiza prikupljene dokumentacije u vezi sa procjenom izloženosti i otpornosti institucije rizicima | Tim za izradu Plana integriteta | Septembar 2019. |
| 4. | Provodenje ankete putem anonimnog upitnika | Tim za izradu Plana integriteta Radnici BHTelecoma | Septembar 2019. |
| 5. | Identifikacija i analiza rizika i faktora rizika | Tim za izradu Plana integriteta | Septembar/oktobar 2019. |
| 6. | Procjena i rangiranje rizika | Tim za izradu Plana integriteta | Oktobar 2019. |
| Br. | Faza 3: MJERA/AKTIVNOST | ODGOVORNA OSOBA | ROK |
| 1. | Odabir prijedloga mjera za unapređenje integriteta i određivanje prioriteta predloženih mera | Tim za izradu Plana integriteta | Oktobar 2019. |
| 2. | Izrada i podnošenje Izvještaja o stanju integriteta u Društvu | Tim za izradu Plana integriteta | Oktobar 2019 |
| Br. | Faza 4: MJERA/AKTIVNOST | ODGOVORNA OSOBA | ROK |
| | Priprema i dostavljanje generalnom direktoru nacrta plana integriteta | Tim za izradu Plana integriteta | Oktobar 2019 |
| 1. | Pregled predloženog plana integriteta i dostavljanje istog na mišljenje Agenciji (Timu za sprečavanje korupcije na odgovarajućem nivou u BiH) | v.d.generalni direktor | Oktobar 2019. |
| 2. | Usvajanje plana integriteta/ Imenovanje OJ zadužene za provođenje plana integriteta | Uprava Društva | Novembar 2019. |

Faza II - Identifikacija, analiza i procjena rizika

6. Procjena stanja integriteta

Tim je u obavezi da izvrši procjenu postojećeg stanja i mogućnosti za nastanak i razvoj korupcije i koruptivnih ponašanja, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka i drugih nepravilnosti u radu institucije. Za navedenu procjenu je bilo potrebno:

- Prikupiti i analizirati svu internu i eksternu dokumentaciju i druge podatke relevantne za procjenu izloženosti BH Telekoma rizicima;
- Prikupiti i analizirati sve neophodne informacije od strane uposlenih u instituciji provođenjem ankete putem anonimnog upitnika za procjenu integriteta BH Telekoma;
- Identificirati i analizirati rizike u svim oblastima funkcionisanja institucije (speci broj 1);
- Identificirati i analizirati postojeće kontrolne mehanizme za sprječavanje nastanka i razvoja rizika;
- Izvršiti procjenu zastupljenosti svakog identificiranog rizika.

6.1 Zakonski okvir poslovanja BH Telekoma

- Zakon o komunikacijama („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, broj: 31/03, 75/06, 32/10),
- Zakon o konkurenciji („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, broj: 30/01)
- Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, broj: 25/06 i 88/15)
- Zakon o zaštiti ličnih podataka („Službeni glasnik BiH“, broj: 49/06, 76/11 i 89/11),
- Zakon o privrednim društvima ("Službene novine Federacije BiH", broj: 81/15);
- Zakon o javnim preduzećima ("Službene novine Federacije BiH" broj: 8/05, 81/08, 22/09 i 109/12)
- Zakon o slobodi pristupa informacijama u Federaciji BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 23/01 i 48/11),
- Zakon o tržištu vrijednosnih papira („Službene novine Federacije BiH“ broj 85/08, 109/12)
- Pravilnik o upravljanju dioničkim društvima ("Službene novine Federacije BiH", broj: 19/10),
- Zakon o radu ("Službene novine Federacije BiH", broj: 26/16 i 89/18),
- Zakon o matičnoj evidenciji o osiguranicima i korisnicima prava iz penzijskog i invalidskog osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH" broj: 42/04),
- Zakon o zdravstvenom osiguranju ("Službene novine Federacije BiH" broj: 30/97, 7/02, 70/08 i 48/11),
- Zakon o penzijsko-invalidskom osiguranju ("Službene novine Federacije BiH", broj: 13/18);
- Zakon o jedinstvenom sistemu registracije, kontrole i naplate doprinosa ("Službene novine Federacije BiH" broj: 42/09, 109/12, 86/15 i 30/16).

3. Opšti interni akti BH Telekoma

| Interna akta Nadzornog odbora | | |
|--------------------------------------|---|--|
| 1. | Poslovnik o radu Nadzornog odbora | 00.1-1.1-3580/15-2, 00.1-1.1-2452/16-2, 00.1-1.1-7096/17-2 |
| 2. | Pravilnik o disciplinskom postupku za utvrđivanje disciplinske odgovornosti odgovornih lica u Dioničkom društvu BH Telecom Sarajevo | 00.1-1.2-8815/15-3, 00.1-1.2-14943/16-3 |
| 3. | Pravilnik o donacijama | 00.1-08-74238/19-1 |

Interna akta Skupštine Društva

| | | |
|----|------------------------------------|---|
| 1. | Etički kodeks | 00.1-1.3-11265/05 |
| 2. | Poslovnik o radu Skupštine Društva | 00.1-1.1-3581/15-2, 00.1-1.1-2453/16-3 |
| 3. | Statut | 00.1-1.1-1881/16-9, 00.1-1.1-27474/17-5 |
| | Kodeks korporativnog upravljanja | 00.1-03-37064/19-5 |

Interna akta Uprave Društva**KODEKSI**

| | | |
|----|--|------------------|
| 1. | Kodeks antikoruptivnog djelovanja | 00.1-2.2-1892/15 |
| 2. | Kodeks poslovnog komuniciranja radnika | 00.1-2.1-866/16 |

OSTALA AKTA

| | | |
|----|---|---------------------|
| 1. | Politika upravljanja ljudskim resursima | 03.2-1-7879/16 |
| 2. | Vodič za pristup informacijama | 00.1-2.1-13423/16-1 |

POSLOVNICI

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Poslovnik o radu Uprave Društva | 00.1-1.1-3579/15-2 , 00.1-1.1-2451/16-3, 00.1-1.1-7095/17-2 |
|----|---------------------------------|---|

PRAVILNICI

| | | |
|-----|---|---|
| 1. | Pravilnik o utvrđivanju cijena rada i gotovih proizvoda na poslovima iz oblasti TK koji se realizuju u vlastitoj režiji | 00.1-2.1-2874-4/16 |
| 2. | Pravilnik o radu | 00.1-2.1-24498/15, 00.1-2.1-24498-6/15, 00.1-2.1-26958/15-3, 00.1-2.2-7194/16-3, 00.1-2.1-12951/16-1, 00.1-2.1-24829/16-4 i 00.1-2.1-25073/16 |
| 3. | Pravilnik o obrazovanju radnika i pripravnika | 00.1-2.1-7759/16-1, 00.1-14-5855-4/19 |
| 4. | Pravilnik o nagrađivanju | 00.1-2.1-70272/16 |
| 5. | Pravilnik o ITD za potrebe BHT | 00.1-2.2-19920/15-2, 00.1-2.1-19920-2/16 |
| 6. | Pravilnik o uslovima i načinu korištenja putničkih automobila u ličnoj svojini | 00.1-2.1-7712/11 |
| 7. | Pravilnik o uslovima i načinu eksploatacije vozog parka | 00.1-2.1-41304/17-2 |
| 8. | Pravilnik o nabavkama | 00.1-2.1-19852/16-8, 00.1-2.1-19852/16-12, 00.1-2.1-19852/16-14, 00.1-2.1-19852/16-15, 00.1-14-63743/19-1 |
| 9. | Pravilnik za izradu dokumentacije izvedenog stanja | 00.1-2.2-219/16 |
| 10. | Pravilnik o načinu formiranja cijena usluga i roba | 00.1-2.1-1497/6-10 |
| 11. | Pravilnik o unutrašnjoj zaštiti imovine i lica | 00.1-2.1-11400-2/16 |
| 12. | Pravilnik o zaštiti od požara | 01.-2.1-27177-2/16 |
| 13. | Pravilnik o blagajničkom poslovanju | 00.1-2.1-3483/16-1, 00.1-2.1-15047/16-1 |
| 14. | Pravilnik o zaštiti na radu | 01-2.1-7448-3/04 |
| 15. | Pravilnik o planiranju | 00.1-2.1-12844/16-5 |
| 16. | Pravilnik o kancelarijskom i arhivskom poslovanju | 00.1-2.1-6715/17-4 |
| 17. | Pravilnik o inovacijama | 00.1-2.2-14709/17-4 |
| 18. | Pravilnik o računovodstvu | 00.1-2.1-4025/16-6 |
| 19. | Pravilnik o poslovnoj tajni | 00.1-2.2-17111-1/15 |
| 20. | Pravilnik o odnosima s medijima | 00.1-2.1-11744/12-2 |
| 21. | Pravilnik o ocjenjivanju uspješnosti zaposlenika i rukovodilaca stavljen van snage | 00.1-2.1-1374-1/16 |
| 22. | Pravilnik o izgradnji kućnih telekomunikacionih instalacija | 00.1-2.2-18727/15 |
| 23. | Pravilnik o realizaciji uključenja u partnerski program | 00.1-2.1-2865/16-2, 00.1-14-30174/19-2 |
| 24. | Pravilnik o finansijskom poslovanju | 00.1-2.1-24320/16-1 |
| 25. | Pravilnik o pripremi, planiranju, realizaciji i kolaudaciji investicija | 00.1-2.1-8191-4/16 |
| 26. | Pravilnik o inspekcijskom nadzoru | 00.1-2.1-9607/16-1 |
| 27. | Pravilnik o materijalnom poslovanju | 00.1-2.1-64802/17/11 00.1-14-20290/18-7 |
| 28. | Pravilnik o provedbi Zakona o zaštiti ličnih podataka | 00.1-2.1-17035/4-16 |
| 29. | Pravilnik o zaštiti od požara pod 12. | 01.-2.1-27177-2/16 |

| | | |
|-----------------|--|---|
| 30. | Pravilnik o kalu, rasturu, kvaru i lomu | 00.1-21-5589/09 |
| 31. | Pravilnik o zaštiti na radu | 01.2.1-7448-3/04, 00.1-2.1.-4391/07, 00.1-2.1.-20695/08, 00.1-2.1.-5084-3/08/ 06.05.2008, 00.1-2.1.-7118/11-2 |
| 32. | Pravilnik o uspostavi kontrolnih sigurnosnih mjera i sistema zaštite sigurnosnih područja u Dioničkom društvu BH Telecom Sarajevo ja nemam u evidenciji ovaj pravilnik | 00.1-9.24-1762/08-03 |
| 33. | Pravilnik o uslovima i načinu eksploatacije vozognog parka | 00.1-2.1-41304/17-2 00.1-14-120729-2/18 |
| 34. | Pravilnik o kalu, rasturu, kvaru i lomu imate ga pod 30. | 00.1-21-5589/09 |
| 35. | Pravilnik o uspostavi kontrolnih sigurnosnih mjera i sistema zaštite sigurnosnih područja u Dioničkom društvu BH Telecom Sarajevo imate ga pod 32. | 00.1-9.24-1762/08-03 |
| 36. | Pravilnik o službenoj odjeći radnika | |
| UPUTSTVA | | |
| 1. | Uputstvo o postupku angažovanja advokata | 00.1-2.1-9440/16-01 |
| 2. | Uputstvo o stipendiranju studenata i organizovanju praktičnog rada studenata i učenika | 00.1-2.1-7763/16-1 00.1-2.1-25265/18-3 |
| 3. | Uputstvo o postupku prijema u radni odnos | 00.1-14-37566/19 |
| 4. | Uputstvo o radu dužem od punog radnog vremena (prekovremeni rad) | 00.1-2.1-6114/11 |
| 5. | Uputstvo o načinu i postupku rješavanja zahtjeva za isplatu jednokratne novčane naknade | 01.2.1-6000-2/11 |
| 6. | Uputstvo o vršenju probnog rada | 00.1-2.1-6113/11 |
| 7. | Uputstvo o obliku, sad i na vođi evid, te roku čuv pod u eviden koje se vode u HR modulu SAP-a | 00.1-2.1-7762/16-1 |
| 8. | Uputstvo o nacinu angažovanja kapaciteta ID za investicije | 00.1-2.2-23817/15-2 |
| 9. | Uputstvo o toku knjigovodstvene dokumentacije | 00.1-14-57039/18 |
| 10. | Uputstvo o montažnim radovima pri izgradnji pristupnih mreža za korisnike fiksnih usluga | 00.1-2.1-4769/10 |
| 11. | Uputstvo o postupku rješavanja zahtjeva za reklamacije i žalbe van snage | 00.1-2.1-1091/09 |
| 12. | Uputstvo o građevinskim radovima pri izgradnji pristupnih mreža za fiksne korisnike | 00.1-2.1-13501/09 |
| 13. | Uputstvo o preduzimanju mjera sigurnosti u Telecom centrima | 00.1-9.23-6211/09 |
| 14. | Uputstvo za rad nadzornog organa | 00.1-2.1-4141-6/16 |
| 15. | Uputstvo o popisu imovine i obaveza | 00.1-2.1-88286/17 00.1-14-9231718-3 |
| 16. | Uputstvo o upotrebi faksimila na službenim aktima | 00.1-2.2-748/16 00.1-2.1-1631/16-7 |
| 17. | Uputstvo o postupku prerasporeda zaposlenika | 01.2.1-17515/14 |
| 18. | Uputstvo o postupku naplate spornih potraživanja | 00.1-2.1-13534-1/16-10 00.1-2.1-13534-1/16-11 |
| 19. | Uputstvo o primjeni mjera zaštite na radu kod izrade projektne dokumentacije i izvođenja radova i radova na održavanju nemam ovo uputstvo | 01.2.1-7448-10/04 |
| 20. | Uputstvo o upotrebi naprava, sredstava i opreme tehničke zaštite | 01.2.1-7448-13/04 |
| 21. | Uputstvo o načinu i postupku rješavanja zahtjeva za isplatu jednokratne novčane naknade po osnovu nastanka teškog invalideta 70% i više ili teške bolesti zaposlenika ili člana njegove uže porodice | 01.2.1-6000-2/11 |

| | | |
|-----|---|---|
| 22. | Uputstvo o preduzimanju mjera sigurnosti u Telecom centrima Dioničkog Društva BH Telecom Sarajevo pod 13. | 00.1-9.23-6211/09 |
| 23. | Uputstvo o načinu realizacije ukupnih aktivnosti na otvaranju telecom centara nemam ovo uputstvo | 04.3-2.1-16966/08 |
| 24. | Uputstvo o postupanju u slučaju problema u realizaciji usluga Moja TV i IP Centrex van snage | 10.2-2.1-17907/11-1 |
| 25. | Uputstvo o postupku pripreme, izrade i realizacije naučno – istraživačkih studija i elaborata u okviru djelokruga rada BH Telekoma d.d. Sarajevo nemam ovo uputstvo | 01-2.1-8734/04 |
| 26. | Uputstvo o iznajmljivanju nekretnina/objekata BH Telekoma za instaliranje opreme drugih korisnika nemam ovo uputstvo | 00.1-2.1-4111/07 |
| 27. | Uputstvo o upotrebi naprava, sredstava i opreme tehničke zaštite nemam ovo uputstvo | 01-2.1-7448-13/04 |
| 28. | Uputstvo o primjeni mjera zaštite na radu kod izrade projektne dokumentacije i izvođenja radova i radova na održavanju pod 19. | 01-2.1-7448-10/04 |
| 29. | Uputstvo o postupanju u slučaju problema u realizaciji usluga Moja TV i IP Centrex pod 24. | 10.2-2.1-17907/11-1 |
| 30. | Uputstvo o načinu realizacije ukupnih aktivnosti na otvaranju telecom centara nemam ovo uputstvo | 04.3-2.1-16966/08 |
| 31. | Uputstvo o postupku pripreme, izrade i realizacije naučno – istraživačkih studija i elaborata u okviru djelokruga rada BH Telekoma pod 25. | 01-2.1-8734/04 |
| 32. | Uputstvo o realizaciji ugovora LTE - pristupna mreža | 00.1-14-106067-1/18, 00.1-14-6415/19, 00.1-14-6415/19-1, 00.1-14-106067-6/18 |
| 33. | Uputstvo o grupisanju imovine i troškova za potrebe računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva | 00.1-14-30226/19-1 |
| 34. | Uputstvo za prikupljanje podataka, analizu i ocjenu efekata realizovanih IP | 00.1-14-84528-9/18 |

6.2 Radni procesi BH Telekoma

| R.B. | Broj procedure/politike/uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|----------------------------------|---|---------------|-----------------|--|---------------------|
| 1. | QISP 1-00/01 | Saradnja sa regulatornom agencijom za komunikacije | 25.08. 2017. | DRSU | Zadovoljenje regulatornih zahtjeva | DRSU |
| 2. | QISP 1-00/02 | Saradnja sa međunarodnim i domaćim organizacijama | 25.08. 2017. | DRSU | Zadovoljenje regulatornih zahtjeva | DRSU |
| 3. | QISP 6-10/01 | Upravljanje rizicima i prilikama u BH Telecomu | 05.06. 2019. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 4. | QP 6-10/05 | Prijavljivanje i sprječavanje korupcije i zloupotreba raspolaganja imovinom i lažnog finansijskog izvještavanja | 28.08. 2017. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 5. | ISP 6-10/06 | Upravljanje sigurnosnim incidentima | 10.04. 2019. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 6. | QISP 7-53/01 | Izrada i kontrola dokumenata QMS/ISMS | 18.12. 2018. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|--|---|---------------|-----------------|--|---------------------|
| 7. | WI 7-53/01-01 | Uputstvo za izradu i dizajniranje dokumenata QMS/ISMS | 16.12. 2018. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 8. | QISP 7-53/02 | Kontrola zapisa | 18.08. 2017. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 9. | QP 8-51/03 | Otkrivanje i sprječavanje zloupotreba usluga i mreže BH Telecom-a | 28.08. 2017. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 10. | QISP 9-20/01 | Interni audit QMS/ISMS | 18.08. 2017. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 11. | WI 9-20/01-01 | Uputstvo za izvođenje internih audit-a | 18.08. 2017. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 12. | QISP 9-30/01 | Preispitivanje QMS-a/ISMS-a od strane rukovodstva | 30.05. 2018. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 13. | QISP 10-20/01 | Korektivne i preventivne mjere | 18.08. 2017. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 14. | QP 10-20/02 | Kontrola neusklađenih TK usluga | 25.08. 2017. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 15. | ISP 10-20/03 | Kontrola neusklađenosti | 25.08. 2017. | DRSU | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 16. | QP 8-10/02 | Izrada plana poslovanja | 02.07. 2019. | ID EFP | Od strategije do plana | ID EFP |
| 17. | QP 7-11/01 | Planiranje, evidentiranje, kontrola i upotreba novčanih sredstava | 30.05. 2018. | ID EFP | Od računovodstva do finansijskih izvještaja | ID EFP |
| 18. | WI 7-11/01-01 | Uputstvo o postupku prijave, evidentiranja, procjene i likvidacije šteta po osnovu ugovora o osiguranju imovine BH Telecom-a | 03.08. 2018. | ID EFP | Od računovodstva do finansijskih izvještaja | ID EFP |
| 19. | WI 7-11/01-02 | Uputstvo o postupku prijave, evidentiranja, procjene i likvidacije šteta po osnovu ugovora o osiguranju radnika BH Telecom-a od nesretnog slučaja | 18.12. 2018. | ID EFP | Od računovodstva do finansijskih izvještaja | ID EFP |
| 20. | QP 8-10/08 | Izrada godišnjeg izvjestaja o poslovanju | 02.07. 2019. | ID EFP | Od računovodstva do finansijskih izvještaja | ID EFP |
| 21. | WI 8-10/08-01 | Uputstvo o postupku za prodaju sredstava Dioničkog Društva BH Telecom Sarajevo | 24.08. 2017. | ID EFP | Od računovodstva do finansijskih izvještaja | ID EFP |
| 22. | QP 8-40/01 | Nabavka roba, usluga i radova | 15.12. 2017. | ID EFP | Od nabave do plaćanja | ID EFP |
| 23. | WI 8-40/01-01 | Uputstvo za provođenje postupka nabavke - javno nadmetanje | 06.02. 2019. | ID EFP | Od nabave do plaćanja | ID EFP |
| 24. | WI 8-40/01-02 | Uputstvo za provođenje pozivnog postupka nabavke | 06.02. 2019. | ID EFP | Od nabave do plaćanja | ID EFP |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|--|--|---------------|-----------------|--|---------------------|
| 25. | WI 8-40/01-03 | Uputstvo za provođenje postupka nabavke putem pregovaračkog postupka | 06.02. 2018. | ID EFP | Od nabave do plaćanja | ID EFP |
| 26. | WI 8-40/01-04 | Uputstvo za provođenje direktnog postupka | 06.02. 2019. | ID EFP | Od nabave do plaćanja | ID EFP |
| 27. | WI 8-40/01-05 | Uputstvo o prijemu, skladištenju i izdavanju materijala/opreme/robe | 24.08. 2017. | ID EFP | Od skladišta do interne isporuke | ID EFP |
| 28. | QP 8-60/02 | Kolaudacija investicija | 24.08. 2017. | ID EFP | Od projekta do profita | ID I |
| 29. | QP 8-50/02 | Fakturisanje i naplata pruženih usluga i kontrola prihoda | 30.05. 2018. | ID EFP | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 30. | WI 8-50/02-01 | Uputstvo za isključenje zbog duga, ponovna uključenja i trajna isključenja na svim mrežama | 06.02. 2019. | ID EFP | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 31. | WI 8-50/02-02 | Uputstvo za kontrolu neuobičajene potrošnje po svim mrežama | 06.02. 2019. | ID EFP | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 32. | WI 8-50/02-03 | Uputstvo o obradi i postupanju sa neuručenim računima, računima/opomenama, i opomenama pred trajno isključenje i tužbu | 24.08. 2017. | ID EFP | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 33. | WI 8-50/02-04 | Uputstvo za kontrolu, izdavanje i naplatu fakturna za veleprodajne usluge | 24.08. 2017. | ID EFP | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 34. | QP 7-11/02 | Kontroling (finansijski) i izvještavanje | 24.08. 2017. | ID EFP | Od računovodstva do finansijskih izvještaja | ID EFP |
| 35. | QP 7-11/03 | Evidentiranje, praćenje i izvještavanje o poslovnim događajima | 12.11. 2018. | ID EFP | Od računovodstva do finansijskih izvještaja | ID EFP |
| 36. | WI 7-11/03-01 | Uputstvo za postupanje sa ulaznim fakturama u BH Telecomu | 24.08. 2017. | ID EFP | Od računovodstva do finansijskih izvještaja | ID EFP |
| 37. | WI 7-11/03-02 | Uputstvo o prijemu, obradi i uknjiženju računa Elektroprivrede d.d. i zbirnog obračuna i plaćanja | 05.06. 2019. | ID EFP | Od računovodstva do finansijskih izvještaja | ID EFP |
| 38. | WI 8-50/04-01 | Uputstvo za provođenje redovnog mjesечnog obračuna za pružanje TK usluge po svim mrežama | 30.05. 2018. | ID EFP | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 39. | QP 8-50/07 | Evidentiranje terminalne opreme | 10.04. 2019. | ID EFP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |
| 40. | QP 5-12/01 | Zastupanje pred nadležnim sudovima i organima uprave | 27.10. 2017. | ID PPUOLJR | Pravni poslovi | ID PPUOLJR |
| 41. | QP 5-30/01 | Promjena organizacije i sistematizacije | 15.12. 2017. | ID PPUOLJR | Upravljanje ljudskim resursima, znanjem i inovacijama | ID PPUOLJR |
| 42. | QP 6-10/02 | Postupanje kod nastanka i otklanjanje štetnih posljedica od prirodnih i drugih nesreća | 31.08. 2017. | ID PPUOLJR | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 43. | QP 7-13/13 | Održavanje voznog parka | 31.08. 2017. | ID PPUOLJR | Opći poslovi | ID PPUOLJR |
| 44. | QP 7-14/01 | Upravljanje nekretninama | 26.10. 2018. | ID PPUOLJR | Opći poslovi | ID PPUOLJR |
| 45. | QP 7-14/02 | Održavanje objekata i opreme | 06.02. 2019. | ID PPUOLJR | Opći poslovi | ID PPUOLJR |
| 46. | QP 7-14/03 | Upravljanje radnim prostorom | 02.07. 2019. | ID PPUOLJR | Opći poslovi | ID PPUOLJR |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|--|---|---------------|-----------------|--|---------------------|
| 47. | QISP 7-16/01 | Upravljanje obrazovanjem u Dioničkom društvu BH Telecom | 31.08. 2017. | ID PPUOLJR | Upravljanje ljudskim resursima, znanjem i inovacijama | ID PPUOLJR |
| 48. | QP 7-20/01 | Upravljanje ljudskim resursima | 31.08. 2017. | ID PPUOLJR | Upravljanje ljudskim resursima, znanjem i inovacijama | ID PPUOLJR |
| 49. | QISP 7-51/01 | Postupanje sa službenom poštom u BH Telecomu | 05.06. 2019. | ID PPUOLJR | Opći poslovi | ID PPUOLJR |
| 50. | QP 7-51/02 | Postupanje i dostava telekomunikacionih podataka po naredbama sudova | 31.08. 2017. | ID PPUOLJR | Pravni poslovi | ID PPUOLJR |
| 51. | WI 6-10/01-01 | Upravljanje strateškom informacionom imovinom | 31.08. 2017. | ID IT | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 52. | QISP 6-10/04 | Djelovanje i aktivnosti u slučaju katastrofe IT sistema | 31.08. 2017. | ID IT | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 53. | ISP 6-12/01 | Pregled vlasništva nad podacima u informacionom sistemu BH Telekoma-a | 26.10. 2018. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 54. | QISP 7-13/02 | Održavanje informacionih sistema | 03.08. 2018. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 55. | WI 7-13/02-01 | Tehnička podrška informacionih sistema | 02.07. 2019. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 56. | WI 7-13/02-02 | Sistemski podrška informacionih sistema | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 57. | WI 7-13/02-03 | Upravljanje antivirusnim rješenjima | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 58. | WI 7-13/02-04 | Uputstvo za upravljanje i korištenje server sala ID IT | 30.05. 2018. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 59. | QISP 7-13/14 | Razvoj i održavanje aplikativnih rješenja | 05.06. 2019. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 60. | POL 7-13/15 | Politika sigurnosti mobilnih uređaja | 15.12. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 61. | POL 7-13/16 | Politika za udaljeni pristup | 15.12. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 62. | POL 7-13/17 | Politika za korištenje alata za udaljeni pristup | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 63. | POL 7-13/18 | Politika za instalaciju softvera | 15.12. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 64. | POL 7-13/19 | Politika za upravljanje sa antivirusnim rješenjima | 15.12. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 65. | POL 7-13/20 | Politika za logove | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 66. | POL 7-14/04 | Politika čistog stola i praznog ekrana | 26.10. 2018. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 67. | POL 7-40/01 | Politika za prenos informacija | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 68. | QISP 8-10/07 | Planiranje i razvoj IT arhitekture | 03.08. 2018. | ID IT | Od strategije do plana | ID EFP |

| R.B. | Broj procedure/politike/uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|----------------------------------|---|---------------|-----------------|---|---------------------|
| 69. | ISP 8-10/09 | Upravljanje kapacitetima | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 70. | POL 8-21/07 | Politika za zaštitu aplikativnih transakcija | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 71. | WI 8-23/04-01 | Uputstvo za TADIG testiranje u procesu realizacije roaming usluge | 15.12. 2017. | ID IT | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 72. | QISP 8-30/04 | Dizajn IT rješenja/servisa | 10.04. 2019. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 73. | POL 8-30/06 | Politika za razdvajanje predprodukcijskog od produkcijskog okruženja | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 74. | POL 8-40/05 | Politika sigurnosti informacija za odnose sa dobavljačima | 26.10. 2018. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 75. | QISP 8-50/03 | Administriranje intranet mreže | 18.12. 2018. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 76. | WI 8-50/03-01 | Uputstvo o obavezama radnika BH Telekoma pri rukovanju IT opremom i u oblasti sigurnosti i zaštite podataka informacionog sistema | 26.10. 2018. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 77. | WI 8-50/03-02 | Uputstvo za VPN | 15.12. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 78. | WI 8-50/03-03 | Upravljanje prenosnim medijima | 30.05. 2018. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 79. | WI 8-50/03-04 | Uputstvo za backup/recovery/restore | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 80. | QP 8-50/04 | Obračun usluga | 03.08. 2018. | ID IT | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 81. | WI 8-50/04-02 | Prikupljanje i kontrola podataka | 31.08. 2017. | ID IT | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 82. | WI 8-50/04-03 | Formatiranje, filtriranje i kontrole CDR zapisa podataka | 03.08. 2018. | ID IT | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 83. | WI 8-50/04-04 | Izmjene setupa medijacijskog sloja | 15.12. 2017. | ID IT | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 84. | WI 8-50/04-05 | Uputstvo za prikupljanje i obradu podataka u MSPS sistem | 15.12. 2017. | ID IT | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 85. | WI 8-50/04-06 | Uputstvo za kontrolu procesa obrade podataka unutar SPS aplikacije | 31.08. 2017. | ID IT | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 86. | WI 8-50/04-07 | Uputstvo za ažuriranje šifarnika zona sacobraćaja i tarifnih modela u MSPS aplikaciji | 31.08. 2017. | ID IT | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 87. | WI 8-50/04-08 | Uputstvo za proces implementacije izmjena opisa event i entity zapisa, pravila parsiranja i dodavanja novog tipa sacobraćaja na MSPS aplikaciji | 03.08. 2018. | ID IT | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 88. | WI 8-50/04-09 | Uputstvo za kontrolu procesa obrade podataka unutar LSPS aplikacije | 31.08. 2017. | ID IT | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 89. | POL 8-50/12 | Politika za kontrolu pristupa IT resursima BH Telekoma | 26.10. 2018. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 90. | POL 8-50/13 | Politika zaštite lozinki | 15.12. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|--|--|---------------|-----------------|---|---------------------|
| 91. | POL 8-50/14 | Politika za upotrebu kriptografskih kontrola i upravljanje ključevima | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 92. | POL 8-50/15 | Politika za izradu i ažuriranje procedura za backup, recovery i restore | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 93. | // | Načela sigurnosti informacija | 31.08. 2017. | ID IT | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT |
| 94. | QP 7-13/01 | Upravljanje realizacijom investicionih projekata | 09.11. 2018. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 95. | WI 7-13/01-01 | Uputstvo za izradu radnih nalog | 22.08. 2018. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 96. | WI 7-13/01-02 | Uputstvo o načinu finansijske realizacije radnih nalog | 22.08. 2018. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 97. | WI 7-13/01-03 | Uputstvo o načinu korištenja sredstava za interventne zahvate | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 98. | WI 7-13/01-04 | Uputstvo o načinu realizacije povećanja kapaciteta TK mreže kroz korištenje sredstava interventnih zahvata u dijelu koji se odnosi na plan ID RP | 27.10. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 99. | QP 7-13/04 | Realizacija internog rada na investicijskim projektima | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 100. | QP 7-13/05 | Održavanje radnih i građevinskih mašina | 31.08. 2017. | ID I | Opći poslovi | ID PPUOLJR |
| 101. | QP 7-13/06 | Preventivno i interventno održavanje mašinskih postrojenja | 31.08. 2017. | ID I | Opći poslovi | ID PPUOLJR |
| 102. | QP 8-10/03 | Izrada prijedloga plana investicijskih aktivnosti | 02.07. 2019. | ID I | Od strategije do plana | ID EFP |
| 103. | QP 8-30/01 | Revizija investiciono – tehničke dokumentacije | 09.11. 2018. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 104. | QP 8-30/02 | Projektovanje telekomunikacionih objekata i mreža | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 105. | WI 8-30/02-01 | Uputstvo za označavanje investiciono – tehničke dokumentacije | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 106. | QP 8-30/03 | Izrada dokumentacije izvedenog stanja na telekomunikacionim objektima, mrežama i postrojenjima | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 107. | QP 8-50/08 | Izvođenje radova | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 108. | WI 8-50/08-01 | Postupci pripreme i realizacije izvođenje radova | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 109. | QP 8-50/09 | Proizvodnja | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 110. | WI 8-50/09-01 | Uputstvo o obračunu proizvodnje | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 111. | WI 8-50/09-02 | Kontrola u procesu proizvodnje | 09.11. 2018. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 112. | WI 8-50/09-03 | Kontrola izgradnje bazne stanice GSM-a | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |

| R.B. | Broj procedure/politike/uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|----------------------------------|---|---------------|-----------------|--|---------------------|
| 113. | QP 8-50/10 | Montaža metalnih konstrukcija, mašinskih instalacija, telekomunikacione opreme i opreme za napajanje | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 114. | WI 8-50/10-01 | Upustvo za kontrolu u procesu montaže mašinskih instalacija, telekomunikacione opreme i opreme za napajanje | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 115. | QP 8-52/01 | Upravljanje investicionim materijalom i opremom | 31.08. 2017. | ID I | Od skladišta do interne isporuke | ID EPP |
| 116. | QP 8-60/01 | Primopredaja i tehnički pregled | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 117. | QP 8-60/03 | Završna kontrola izgradnje telekomunikacionih mreža, optičkih spojnih puteva i sl. | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 118. | QP 8-60/04 | Završna kontrola proizvoda | 31.08. 2017. | ID I | Od projekta do profita | ID I |
| 119. | QP 8-70/01 | Kontrola neusklađenih proizvoda | 31.08. 2017. | ID I | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 120. | WI 1-00/01-01 | Upustvo za saradnju sa RAK na veleprodajnim telekomunikacionim tržištima | 28.08. 2017. | ID RP | Zadovoljenje regulatornih zahtjeva | DRSU |
| 121. | QP 7-13/09 | Jedinstvena podrška korisnicima | 15.12. 2017. | ID RP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |
| 122. | WI 7-13/09-01 | Upustvo za otklanjanje smetnji na preplatničkim linijama i terminalnoj opremi | 05.03. 2018. | ID RP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |
| 123. | WI 7-13/09-02 | Upustvo za otklanjanje smetnji na TK kablovima u pristupnim mrežama | 28.08. 2017. | ID RP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |
| 124. | QP 7-13/10 | Otklanjanje smetnji u pristupnim sistemima | 28.08. 2017. | ID RP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |
| 125. | WI 7-13/10-01 | Upustvo za održavanje opreme pristupnih sistema | 28.08. 2017. | ID RP | Eksploatacija i održavanje TK mreže | ID RP |
| 126. | QP 7-13/11 | Upravljanje radom kontakt centra | 23.11. 2018. | ID RP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |
| 127. | WI 7-13/11-01 | Upustvo za rad na servisima kontakt centra | 23.11. 2018. | ID RP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |
| 128. | QP 7-13/12 | Redovno održavanje terminalne opreme i javnih govornica | 28.08. 2017. | ID RP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |
| 129. | QP 7-13/21 | Redovna kontrola i održavanje pristupnih mreža | 06.02. 2019 | ID RP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |
| 130. | QP 8-10/01 | Izrada strategije BH Telekoma | 28.08. 2017. | ID RP | Od vizije do strategije | ID RP |
| 131. | QP 8-21/01 | Istraživanje tržišta | 28.08. 2017. | ID RP | Tržišno komuniciranje (promocija) | ID RP |
| 132. | QP 8-21/02 | Tržišno komuniciranje | 28.08. 2017. | ID RP | Tržišno komuniciranje (promocija) | ID RP |
| 133. | QP 8-21/03 | Rješavanje reklamacija/prigovora i žalbi korisnika usluga BH Telekoma | 28.08. 2017. | ID RP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |
| 134. | WI 8-21/03-01 | Upustvo o načinu evidencije razloga reklamacija/prigovora i žalbi korisnika | 28.08. 2017. | ID RP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |

| R.B. | Broj procedure/politike/uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|----------------------------------|--|---------------|-----------------|--|---------------------|
| 135. | QP 8-21/04 | Planiranje i realizacija programa lojalnosti korisnika | 18.12. 2018. | ID RP | Tržišno komuniciranje (promocija) | ID RP |
| 136. | WI 8-21/04-01 | Uputstvo o realizaciji programa lojalnosti korisnika | 28.08. 2017. | ID RP | Tržišno komuniciranje (promocija) | ID RP |
| 137. | QP 8-21/05 | Segmentacija korisnika | 18.12. 2018. | ID RP | Tržišno komuniciranje (promocija) | ID RP |
| 138. | QP 8-21/06 | Upravljanje online (WEB) komunikacijom BH Telekoma d.d. Sarajevo | 28.08. 2017. | ID RP | Tržišno komuniciranje (promocija) | ID RP |
| 139. | QP 8-22/01 | Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga | 10.04. 2019. | ID RP | Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga | ID RP |
| 140. | WI 8-22/01-01 | Specificiranje i odabir terminalne opreme/uredaja u ponudu asemblerirane usluge BH Telekoma | 27.10. 2017. | ID RP | Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga | ID RP |
| 141. | QP 8-22/02 | Uvođenje i unapređenje veleprodajnih usluga | 26.10. 2018. | ID RP | Veleprodaja | ID RP |
| 142. | QP 8-23/01 | Prodaja usluga | 05.03. 2018. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 143. | WI 8-23/01-01 | Uputstvo o prodaji usluga posebne namjene | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 144. | WI 8-23/01-02 | Uputstvo o prodaji VPN usluga za prenos podataka | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 145. | WI 8-23/01-03 | Upustvo o prodaji usluge za prenos podataka korporativni pristup | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 146. | WI 8-23/01-04 | Uputstvo za prodaju toptim usluge | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 147. | WI 8-23/01-05 | Uputstvo o prodaji elektronskih dopuna „e-Ultra“ u telecom centrima | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 148. | WI 8-23/01-06 | Uputstvo o naplati prodajnom mjestu | 06.02. 2019. | ID RP | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 149. | WI 8-23/01-07 | Unos/azuriranje/regupiranje podataka u bazi korisnika kroz jedinstveni registar korisnika i jedinstvenu ponudu i prodaju | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 150. | WI 8-23/01-08 | Uputstvo za prodaju usluga fiksne telefonije, bihneta (pristup po parici-fiksni pristup), BIHNETA (ADSL/Moja TV), zakup lokalnih, međumjесnih i međunarodnih TK vodova kroz jedinstvenu ponudu i prodaju | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 151. | WI 8-23/01-09 | Uputstvo za prodaju usluga BH Mobile, BIHNET (Dial-up) kroz jedinstvenu ponudu i prodaju | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 152. | WI 8-23/01-10 | Uputstvo za prodaju dodatnih usluga kroz jedinstvenu ponudu i prodaju | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 153. | WI 8-23/01-11 | Uputstvo za prodaju asembleriranih usluga | 22.08. 2018. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 154. | WI 8-23/01-12 | Uputstvo za prodaju dodatnih usluga po tehnologijama | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 155. | WI 8-23/01-13 | Uputstvo za maloprodaju | 18.12. 2018. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|--|---|---------------|-----------------|----------------------------------|---------------------|
| 156. | WI 8-23/01-14 | Upustvo za rješavanje reklamacija korisnika asemblirane usluge na terminalne uređaje | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 157. | WI 8-23/01-15 | Realizacija usluge prenosa broja/eva u mrežama BH Telekoma | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 158. | WI 8-23/01-16 | Upustvo o prodaji IP Centrex usluge | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 159. | WI 8-23/01-17 | Upustvo o prodaji MPLS VPN usluge za prenos podataka | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 160. | WI 8-23/01-18 | Upustvo o prodaji usluga BH Telekoma za ugovorne organe koji nabavku vrše u skladu sa zakonom o javnim nabavkama | 26.10. 2018. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 161. | WI 8-23/01-19 | Upustvo za realizaciju zasnivanja ugovornog odnosa i kupovine asembliranih paketa putem direktnе dostave | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 162. | WI 8-23/01-20 | Upustvo o identifikaciji korisnika i postupanje u slučaju zloupotrebe | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 163. | WI 8-23/01-21 | Upustvo za prodaju usluga i roba van poslovnih prostorija | 18.12. 2018. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 164. | QP 8-23/02 | Realizacija veleprodajnih usluga iznajmljivanja kapaciteta | 28.08. 2017. | ID RP | Veleprodaja | ID RP |
| 165. | QP 8-23/03 | Ugovaranje usluga interkonekcije | 26.10. 2018. | ID RP | Veleprodaja | ID RP |
| 166. | QP 8-23/04 | Ugovaranje roaming usluge | 28.08. 2017. | ID RP | Veleprodaja | ID RP |
| 167. | QP 8-23/05 | Ugovaranje međunarodne govorne usluge u voleprodaji | 28.08. 2017. | ID RP | Veleprodaja | ID RP |
| 168. | QP 8-23/06 | Distribucija vrijednosnica i roba | 28.08. 2017. | ID RP | Od skladišta do interne isporuke | ID EPP |
| 169. | WI 8-23/06-01 | Upustvo o distribuciji vrijednosnica i roba priručnim skladištima | 28.08. 2017. | ID RP | Od skladišta do interne isporuke | ID EPP |
| 170. | WI 8-23/06-02 | Upustvo o distribuciji i prodaji vrijednosnica i roba putem posrednika | 28.08. 2017. | ID RP | Od skladišta do interne isporuke | ID EPP |
| 171. | WI 8-23/06-03 | Upustvo o realizaciji prodaje elektronskih dopuna putem prodajne mreže ovlaštenih posrednika u prodaji i pružanju postprodajne podrške | 28.08. 2017. | ID RP | Prodaja usluga | ID RP |
| 172. | QP 8-40/02 | Planiranje, razvoj i nabavka sadržaja | 28.08. 2017. | ID RP | Od nabave do plaćanja | ID EPP |
| 173. | QP 8-50/05 | Realizacija usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj mreži | 28.08. 2017. | ID RP | Veleprodaja | ID RP |
| 174. | QP 8-50/06 | Realizacija usluga pristupa globalnom internetu | 28.08. 2017. | ID RP | Veleprodaja | ID RP |
| 175. | WI 8-50/07-01 | Upustvo za eksploataciju i održavanje terminalne opreme za širokopojasne usluge BH Telekoma (Uredaji tipa xDSL modem, STP i VoIP adapter/telefon) | 28.08. 2017. | ID RP | Podrška korisnicima usluga | ID RP |
| 176. | QP 9-12/01 | Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga | 06.02. 2019. | ID RP | Mjerenje zadovoljstva korisnika | ID RP |

| R.B. | Broj procedurel politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|------------------------------------|--|---------------|-----------------|--|---------------------|
| 177. | WI 9-12/01-01 | Uputstvo o postupku rješavanja sugestija, pohvala i prigovora pristiglih putem besplatnog telefona i e-maila | 28.08. 2017. | ID RP | Mjerenje zadovoljstva korisnika | ID RP |
| 178. | WI 9-12/01-02 | Uputstvo o ciljanom mjerenju zadovoljstva korisnika usluga | 06.02. 2019. | ID RP | Mjerenje zadovoljstva korisnika | ID RP |
| 179. | // | Uputstvo za kontrolisanje parametara kvaliteta usluga u BH Telecom-u | 28.06. 2018. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 180. | WI 1-00/01-02 | Uputstvo za upravljanje naknadama i dozvolama regulatorne agencije za komunikacije | 15.12. 2017. | ID TiRS | Zadovoljenje regulatornih zahtjeva | DRSU |
| 181. | QISP 6-10/03 | Djelovanje i aktivnosti u slučaju katastrofe TK sistema | 25.08. 2017. | ID TiRS | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 182. | WI 6-10/03-01 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servis dopuna kredita prepaid i hibridnih korisnika | 25.08. 2017. | ID TiRS | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 183. | WI 6-10/03-02 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servis fiksni govor | 25.08. 2017. | ID TiRS | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 184. | WI 6-10/03-03 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servis fiksni internet | 25.08. 2017. | ID TiRS | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 185. | WI 6-10/03-04 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servis mobilni govor | 25.08. 2017. | ID TiRS | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 186. | WI 6-10/03-05 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servise mobilni internet i korporate pristup | 25.08. 2017. | ID TiRS | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 187. | WI 6-10/03-06 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servis govora za prepaid, hibridne i toptim korisnike | 25.08. 2017. | ID TiRS | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 188. | WI 6-10/03-07 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servisnu mrežu | 25.08. 2017. | ID TiRS | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 189. | WI 6-10/03-08 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servise sms mobilne mreže | 25.08. 2017. | ID TiRS | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 190. | WI 6-10/03-09 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za VoIP servise | 25.08. 2017. | ID TiRS | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU |
| 191. | QP 7-13/03 | Upravljanje materijalom za održavanje i rezervnim dijelovima TK sistema | 15.12. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 192. | WI 7-13/03-01 | Uputstvo za upravljanje materijalom za održavanje i rezervnim dijelovima radio pristupne mreže | 25.08. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 193. | QISP 7-13/07 | Održavanje TK sistema | 06.02. 2019. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 194. | WI 7-13/07-01 | Uputstvo za održavanje pristupnih sistema | 15.12. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 195. | WI 7-13/07-02 | Uputstvo za redovno održavanje baznih stanica RAN | 15.12. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|--|--|---------------|-----------------|---|---------------------|
| 196. | WI 7-13/07-03 | Uputstvo za intervenčno održavanje baznih stanica RAN | 25.08. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 197. | WI 7-13/07-04 | Uputstvo za redovno održavanje kontrolera baznih stanica RAN | 25.08. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 198. | WI 7-13/07-05 | Uputstvo za intervenčno održavanje kontrolera baznih stanica RAN | 18.08. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 199. | WI 7-13/07-06 | Uputstvo za redovno i intervenčno održavanje IP/MPLS sistema | 18.12. 2018. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 200. | WI 7-13/07-07 | Uputstvo za redovno i intervenčno održavanje RR sistema | 15.12. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 201. | WI 7-13/07-08 | Uputstvo za redovno i intervenčno održavanje MUX/DWDM sistema | 15.12. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 202. | WI 7-13/07-09 | Uputstvo za provođenje redovnog i intervenčnog održavanja mobilnih komutacija | 25.08. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 203. | WI 7-13/07-10 | Uputstvo za provođenje redovnog i intervenčnog održavanja fiksnih komutacionih sistema | 25.08. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 204. | WI 7-13/07-11 | Uputstvo za provođenje redovnog i intervenčnog održavanja u Službi za upravljačke i signalne platforme | 15.12. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 205. | WI 7-13/07-12 | Uputstvo za provođenje redovnog i intervenčnog održavanja sistema u paketskom jezgru mreže | 25.08. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 206. | WI 7-13/07-13 | Uputstvo za provođenje redovnog i intervenčnog održavanja iIMS, VoIP i MW sistema mreže | 25.08. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 207. | WI 7-13/07-14 | Uputstvo za provođenje redovnog i intervenčnog održavanja OCS i VPN Sistema | 25.08. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 208. | WI 7-13/07-15 | Uputstvo za provođenje redovnog i intervenčnog održavanja u Odjeljenju za IN | 25.08. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 209. | WI 7-13/07-16 | Uputstvo za provođenje redovnog i intervenčnog održavanja u Službi za roaming | 18.12. 2018. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 210. | WI 7-13/07-17 | Uputstvo za redovno održavanje SITE sistema u Odjeljenju za kvalitet data usluga | 25.08. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 211. | WI 7-13/07-18 | Uputstvo za preventivno/redovno održavanje servisnog dijela mreže | 30.05. 2018. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 212. | WI 7-13/07-20 | Uputstvo za održavanje sistema elektro energetike | 06.02. 2019. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 213. | WI 7-13/07-21 | Uputstvo za održavanje sistema mašinske energetike | 22.08. 2018. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 214. | WI 7-13/07-22 | Uputstvo za upravljanje i korištenje server sala ID TIRS | 25.08. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 215. | QP 7-13/08 | Dokumentovanje telekomunikacione infrastrukture kroz GIS | 27.10. 2017. | ID TIRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TIRS |
| 216. | WI 7-14/01-01 | Uputstvo o davanju u zakup nekretnina BH Telecom d.d. Sarajevo za koje ne nadležan ID TIRS | 05.03. 2018. | ID TIRS | Opći poslovi | ID PPUOLJR |
| 217. | WI 7-14/01-02 | Uputstvo o kupovini i iznajmljivanju nekretnina za potrebe Izvršne Direkcije za tehnologiju i razvoj servisa (ID TIRS) | 25.08. 2017. | ID TIRS | Opći poslovi | ID PPUOLJR |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva | Datum izdanja | Vlasnik procesa | E2E proces | Vlasnik E2E procesa |
|------|--|--|---------------|-----------------|--|---------------------|
| 218. | QP 7-15/01 | Obezbjedjenje i održavanje sredstava za mjerjenje | 22.08. 2018. | ID TiRS | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | ID TiRS |
| 219. | QP 8-10/04 | Izrada dokumentacije za planiranje i razvoj tehnologija i servisa | 22.08. 2018. | ID TiRS | Od strategije do plana | ID EFP |
| 220. | QP 8-10/05 | Planiranje kablovskih pristupnih mreža | 10.04. 2019. | ID TiRS | Od strategije do plana | ID EFP |
| 221. | QP 8-10/06 | Planiranje, razvoj i optimizacija međunarodnih, magistralnih i optičkih spojnih puteva do baznih stanica | 05.03. 2018. | ID TiRS | Od strategije do plana | ID EFP |
| 222. | QP 8-10/10 | Pripremna faza za izradu operativnog plana izgradnje baznih stanica radio pristupne mreže | 26.10. 2018. | ID TiRS | Od strategije do plana | ID EFP |
| 223. | WI 8-23/04-02 | Uputstvo za IREG testiranje i realizaciju VOICE/SMS roaming usluge | 25.08. 2017. | ID TiRS | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 224. | WI 8-23/04-03 | Uputstvo za IREG testiranje i realizaciju camel roaming usluge | 25.08. 2017. | ID TiRS | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 225. | WI 8-23/04-04 | Uputstvo za IREG testiranje i realizaciju GPRS/MMS roaming usluge | 25.08. 2017. | ID TiRS | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP |
| 226. | ISP 8-30/05 | Penetracijski testovi | 15.12. 2017 | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 227. | QP 8-40/03 | Utvrđivanje kompatibilnosti terminalnih uređaja sa postojećim xDSL/IPTV/VoIP/ACS/GSM 3G/IP MPLS sistemom | 28.06. 2018. | ID TiRS | Od nabave do plaćanja | ID EFP |
| 228. | QP 8-40/04 | Priprema i praćenje zahtjeva za nabavku | 27.10. 2017. | ID TiRS | Od nabave do plaćanja | ID EFP |
| 229. | QISP 8-50/01 | Upravljanje i eksploatacija TK sistema | 25.12. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 230. | WI 8-50/01-01 | Uputstvo za upravljanje i eksploataciju pristupnih sistema | 25.08. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 231. | WI 8-50/01-02 | Uputstvo za upravljanje i eksploataciju radio pristupne mreže | 25.08. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 232. | WI 8-50/01-03 | Uputstvo za upravljanje i eksploataciju IP i prenosne mreže | 25.08. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 233. | WI 8-50/01-04 | Uputstvo za upravljanje i eksploataciju jezgra mreže | 25.08. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 234. | WI 8-50/01-05 | Uputstvo za implementaciju i unapređenje servisa | 25.08. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 235. | WI 8-50/01-07 | Uputstvo za upravljanje i eksploataciju sistema napajanja i klimatizacije | 25.08. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 236. | ISP 8-50/11 | Kontrola pristupa resursima ID TiRS | 15.12. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 237. | QP 8-51/01 | Prikupljanje podataka o kapacitetima, saobraćaju, uslugama i analiza podataka | 15.12. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 238. | QP 8-51/02 | Operativni nadzor rada mreže i servisa BH Telekoma | 25.08. 2017. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |
| 239. | WI 8-51/02-01 | Uputstvo za rad incident managera | 22.08. 2018. | ID TiRS | Eksploatacija, nadzor i održavanje TK sistema | ID TiRS |

Napomena: Stanje procedura i radnih upustava ISMS na dan 10.09.2019.

6.3 Rezultati ankete za samoprocjene integriteta BH Telekoma

U cilju prikupljanja dodatnih informacija, Tim za izradu plana integriteta je nakon početne analize i procjene zakonskih, podzakonskih, internih akata i procesa, sproveo anonimnu anketu za samoprocjenu integriteta BH Telekoma. Anketni upitnik sastavljen je na osnovu predloženih oblasti i pitanja koja je definisala Agencija za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije, obuhvata oblasti od A-R i sadrži 45 anketnih pitanja.

Anketni upitnik za samoprocjenu integriteta BH Telekoma je distribuiran putem DMS-a i Informatora tako da su gotovo svi radnici bili u mogućnosti učestvovati u anketi. Distribucija je izvršena 16.09.2019. sa datim rokom (7 radnih dana) do 24.09.2019. uz obavezu da radnici upitnike popune i ubace u posebno pripremljene zatvorene kutije koje su bile postavljene u holu poslovnih objekata BH Telekoma. Radi što većeg odziva radnika na anketu rok je produžen za tri radna dana do 27.09.2019.godine.

U nastavku je prikazana forma i sadržaj distribuiranog Anketnog upitnika za samoprocjenu integriteta BH Telekoma:

ANKETNI UPITNIK **za samoprocjenu integriteta Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo**

A – Rizične aktivnosti podložne koruptivnom djelovanju

- | | |
|---|---|
| 1. Da li razumijete svrhu dokumenta Plan integriteta BH Telekoma? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |
| 2. Da li u okviru poslova koje obavljate ima i poslova koji su podložni koruptivnom djelovanju? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |
| 3. Da li su navedeni rizični poslovi definisani/obuhvaćeni opštim aktima BH Telekoma? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |
| 4. Da li dobijate posebne smjernice od vašeg nadređenog za izvršavanje rizičnih poslova? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |

B – Opis radnog mesta

- | | |
|--|---|
| 5. Da li ste upoznati sa opisom poslova vašeg radnog mesta? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |
| 6. U praksi imate veća ovlaštenja od onih koja su sadržana u opisu vašeg radnog mesta? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |

C – Poslovne konsultacije

- | | |
|--|---|
| 7. Da li održavate poslovne konsultacije više puta mjesечно? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |
| 8. Da li je vaš nadređeni, brzo i lako dostupan za konsultacije? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |
| 9. Da li se na radnim sastancima razgovara o temi "intergritet u poslovnim aktivnostima/procesima" | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |

D – Kontakti sa osobama izvan vaše organizacije u okviru vaših poslovnih aktivnosti

- | | |
|---|---|
| 10. Da li u okviru vašeg posla kontaktirate sa osobama izvan BH Telekoma? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |
| 11. U provođenju aktivnosti vašeg posla, da li je vaš nadređeni upoznat sa kojim osobama kontaktirate izvan BH Telekoma ? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |

E – Pristup neovlaštenih osoba u vaše poslovne prostorije

- | | |
|---|---|
| 12. Da li postoje jasne odredbe o ulasku i boravku vanjskih posjetilaca u prostorije BH Telekoma? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |
| 13. Da li se te odredbe primjenjuju u praksi? | Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> |

F – Prihvatanje darova i znakova gostoprимstva

14. Da li ste prilikom obavljanja poslova u BH Telecomu bili u prilici da vam se nude darovi/pokloni? Da Ne

15. Da li je prihvatljivo primanje darova? Da Ne

G – Postupanje sa povjerljivim informacijama

16. Da li radite sa povjerljivim informacijama? Da Ne

17. Da li ste upoznati sa propisima koji se odnose na čuvanje povjerljivih informacija? Da Ne

18. Da li na svome stolu držite povjerljive dokumente koje mogu pročitati nepozvane osobe? Da Ne

H – Rezultati i njihov kvalitet

19. Da li je u BH Telecomu važno uraditi posao po pravilima/procedurama i na vrijeme? Da Ne

20. U BH Telecomu često je dozvoljena kreativnost u interesu ostvarivanja rezultata? Da Ne

I – Poslovni i privatni interes

21. Da li je praksa vaših kolega s posla da daju prednost vlastitim interesu u odnosu na interese BH Telecom-a? Da Ne

22. Da li ćete iznevjeriti saradnike, bez obzira na sve? Da Ne

J – Protok informacija u okviru poslovnih procesa

23. Da li ste dovoljno informisani od strane nadležnih o poslovnim tokovima/rezultatima u BH Telecomu? Da Ne

24. U BH Telecomu moguće je pratiti u kojem nas pravcu vodi rukovodstvo? Da Ne

25. Bliski saradnici informišu jedni druge o poslovnim aktivnostima koje će biti poduzete? Da Ne

K – Ozbiljne greške ili propusti u poslovnim procesima – kritika

26. Saradnici mogu kritizirati rukovodstvo između sebe? Da Ne

27. Ozbiljne greške ili propusti izvršioce se obično tolerišu? Da Ne

28. Da li se greške višeg rukovodstva / nadređenih tolerišu? Da Ne

29. Kritika dovodi do poboljšanja rezultata rada? Da Ne

L - Upravljanje novčanim sredstvima

30. Da li radite sa novčanim sredstvima/novčanim supstitutima(mjenica, vrijednosnica, bank. garancije)? Da Ne

31. Da li ste upoznati sa propisima u pogledu postupanja sa novčanim sredstvima? Da Ne

32. Da li se ovi propisi primjenjuju u praksi? Da Ne

M – Zahtjevi za naknadu troškova

33. Da li radite sa zahtjevima za naknadu troškova? Da Ne

34. Da li postoje smjernice za ispunjavanje i odobravanje zahtjeva za naknadu troškova? Da Ne

N – Nabavka robe i usluga

35. Da li učestvujete u procesu nabavke robe,usluga i radova? Da Ne

36. Da li ste upoznati sa propisima u pogledu nabavke roba, usluga i radova u BH Telecomu? Da Ne

37. Da li postoje interni propisi koji regulišu ovu oblast? Da Ne

38. Da li se interni propis primjenjuje u praksi? Da Ne

O – Djelovanja koja predstavljaju kršenje integriteta

39. Da li ste čuli za slučajevе prevare, krađe ili radnji koji predstavljaju kršenje integriteta u BH Telecomu? Da Ne

40. Da li se poduzimaju radnje na sankcionisanju aktivnosti počinioца koji narušavaju integritet u BH Telecomu? Da Ne

P – Korištenje poslovnih sredstava i usluga

41. U BH Telecomu postoje propisi koji se odnose na korištenje sredstava u službene svrhe? Da Ne

42. Da li se ovi propisi poštuju? Da Ne

R – Zapošljavanje i raspoređivanje

43. U BH Telecomu se poštuju propisi i interna pravila o zapošljavanju? Da Ne

44. Da li u BH Telecomu prilikom zapošljavanja radnika ima neosnovano privilegovanih? Da Ne

45. Stanje u oblasti rasporeda radnika i postavljanja na rukovodeća mesta zadovoljava? Da Ne

NAPOMENA:

UPITNIK JE ANONIMAN U CILJU ŠTO POTPUNIJE SPOZNAJE IZLOŽENOSTI BH TELECOMA RIZICIMA ZA NASTAJANJE KORUPTIVNOG DEJSTVA/KORUPCIJE.

Nakon proteka roka za učešće u anketi izvršeno je prikupljanje anketnih upitnika koji su dostavljeni u ID PPUOLJR. Ukupan broj anketnih upitnika dostavljenih Timu za izradu plana integriteta iznosi 800.

| Naziv | Ukupan broj radnika | Odgovoreno | % |
|-------------------|--------------------------------|------------|--------|
| Anketni upitnik | 3.264 | 800 | 24,50% |
| Datum anketiranja | 16-27.09.2019 (10 radnih dana) | | |

- u anketi učestovalo 24,50% radnika u odnosu na ukupan broj radnika BH Telecomu.

Tim u saradnji sa Službom za istraživanje i razvoj tržišta ID RP, je izvršio obradu upitnika po svim pitanjima i procentualno prikazao rezultate u tabeli kako slijedi:

| R.br | Pitanja iz Upitnika | Da | Ne | Bez odgov. | Ukupan broj upitnika | Da % | Ne % | Bez odgov.% |
|---|--|-----|-----|------------|----------------------|------|------|-------------|
| A-Rizične aktivnosti podložne koruptivnom djelovanju | | | | | | | | |
| 1. | Da li razumijete svrhu dokumenta Plan integriteta BH Telecoma? | 573 | 201 | 26 | 800 | 72 | 25 | 3 |
| 2. | Da li u okviru poslova koje obavljate ima i poslova koji su podložni koruptivnom djelovanju? | 337 | 440 | 23 | 800 | 42 | 55 | 3 |
| 3. | Da li su navedeni rizični poslovi definisani/obuhvaćeni opštim aktima BH Telecoma? | 516 | 213 | 71 | 800 | 64 | 27 | 9 |
| 4. | Da li dobijate posebne smjernice od vašeg nadređenog za izvršavanje rizičnih poslova? | 390 | 354 | 56 | 800 | 49 | 44 | 7 |
| B-Opis radnog mjesto | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|-----|-----|----|-----|----|----|---|
| 5. | Da li ste upoznati sa opisom poslova vašeg radnog mjesto? | 737 | 53 | 10 | 800 | 92 | 7 | 1 |
| 6. | U praksi imate veća ovlaštenja od onih koja su sadržana u opisu vašeg radnog mesta? | 185 | 597 | 18 | 800 | 23 | 75 | 2 |
| C-Poslovne konsultacije | | | | | | | | |
| 7. | Da li održavate poslovne konsultacije više puta mjesечно? | 464 | 317 | 19 | 800 | 58 | 40 | 2 |
| 8. | Da li je vaš nadređeni, brzo i lako dostupan za konsultacije? | 651 | 134 | 15 | 800 | 81 | 17 | 2 |
| 9. | Da li se na radnim sastancima razgovara o temi "interitet u poslovnim aktivnostima/procesima"? | 276 | 492 | 32 | 800 | 34 | 62 | 4 |
| D-Kontakti sa osobama izvan vaše organizacije u okviru vaših poslovnih aktivnosti | | | | | | | | |
| 10. | Da li u okviru vašeg posla kontaktirate sa osobama izvan BH Telecom-a? | 568 | 223 | 9 | 800 | 71 | 28 | 1 |
| 11. | U provođenju aktivnosti vašeg posla, da li je vaš nadređeni upoznat sa kojim osobama kontaktirate izvan BH Telecom-a? | 526 | 239 | 35 | 800 | 66 | 30 | 4 |
| E-Pristup neovlaštenih osoba u vaše poslovne prostorije | | | | | | | | |
| 12. | Da li postoje jasne odredbe o ulasku i boravku vanjskih posjetilaca u prostorije BH Telecom-a? | 659 | 129 | 12 | 800 | 82 | 16 | 2 |
| 13. | Da li se te odredbe primjenjuju u praksi? | 539 | 231 | 30 | 800 | 67 | 30 | 3 |
| F-Prihvatanje darova i znakova gostoprимstva | | | | | | | | |
| 14. | Da li ste prilikom obavljanja poslova u BH Telecom-u bili u prilici da vam se nude darovi/pokloni? | 255 | 536 | 9 | 800 | 32 | 67 | 1 |
| 15. | Da li je prihvatljivo primanje darova? | 75 | 712 | 13 | 800 | 9 | 89 | 2 |
| G-Postupanje sa povjerljivim informacijama | | | | | | | | |
| 16. | Da li radite sa povjerljivim informacijama? | 581 | 200 | 19 | 800 | 73 | 25 | 2 |
| 17. | Da li ste upoznati sa propisima koji se odnose na čuvanje povjerljivih informacija? | 690 | 88 | 22 | 800 | 86 | 11 | 3 |
| 18. | Da li na svome stolu držite povjerljive dokumente koje mogu pročitati nepozvane osobe? | 35 | 750 | 15 | 800 | 4 | 94 | 2 |
| H-Rezultati i njihov kvalitet | | | | | | | | |
| 19. | Da li je u BH Telecomu važno uraditi posao po pravilima/procedurama i na vrijeme? | 702 | 83 | 15 | 800 | 88 | 10 | 2 |
| 20. | U BH Telecomu često je dozvoljena kreativnost u interesu ostvarivanja rezultata? | 364 | 411 | 25 | 800 | 46 | 51 | 3 |
| I-Poslovni i privatni interesi | | | | | | | | |
| 21. | Da li je praksa vaših kolega s posla da daju prednost vlastitom interesu u odnosu na interesu BH Telecom-a? | 237 | 529 | 34 | 800 | 30 | 66 | 4 |
| 22. | Da li ćete iznevjeriti saradnike, bez obzira na sve? | 22 | 753 | 25 | 800 | 3 | 94 | 3 |
| J-Protok informacija u okviru poslovnih procesa | | | | | | | | |
| 23. | Da li ste dovoljno informisani od strane nadležnih o poslovnim tokovima/rezultatima u BH Telecomu? | 401 | 388 | 11 | 800 | 50 | 49 | 1 |
| 24. | U BH Telecomu moguće je pratiti u kojem nas pravcu vodi rukovodstvo? | 285 | 494 | 21 | 800 | 36 | 62 | 2 |
| 25. | Bliski saradnici informišu jedni druge o poslovnim aktivnostima koje će biti poduzete? | 493 | 261 | 46 | 800 | 62 | 33 | 5 |

| K-Ozbiljne greške ili propusti u poslovnim procesima-kritika | | | | | | | | |
|--|---|-----|-----|-----|-----|----|----|----|
| 26. | Saradnici mogu kritizirati rukovodstvo između sebe? | 542 | 219 | 39 | 800 | 68 | 27 | 5 |
| 27. | Ozbiljne greške ili propusti izvršioce se obično tolerišu? | 375 | 372 | 53 | 800 | 47 | 46 | 7 |
| 28. | Da li se greške višeg rukovodstva / nadređenih tolerišu? | 492 | 235 | 73 | 800 | 61 | 29 | 10 |
| 29. | Kritika dovodi do poboljšanja rezultata rada? | 434 | 310 | 56 | 800 | 54 | 39 | 7 |
| L-Upravljanje novčanim sredstvima | | | | | | | | |
| 30. | Da li radite sa novčanim sredstvima/novčanim supstitutima(mjenica, vrijednosnica, bank. garancije)? | 115 | 665 | 20 | 800 | 14 | 83 | 3 |
| 31. | Da li ste upoznati sa propisima u pogledu postupanja sa novčanim sredstvima? | 239 | 505 | 56 | 800 | 30 | 63 | 7 |
| 32. | Da li se ovi propisi primjenjuju u praksi? | 351 | 239 | 210 | 800 | 44 | 30 | 26 |
| M-Zahtjevi za naknadu troškova | | | | | | | | |
| 33. | Da li radite sa zahtjevima za naknadu troškova? | 125 | 655 | 20 | 800 | 16 | 82 | 2 |
| 34. | Da li postoje smjernice za ispunjavanje i odobravanje zahtjeva za naknadu troškova? | 382 | 245 | 173 | 800 | 48 | 31 | 21 |
| N-nabavka roba i usluga | | | | | | | | |
| 35. | Da li učestvujete u procesu nabavke robe,usluga i radova? | 225 | 556 | 19 | 800 | 28 | 69 | 3 |
| 36. | Da li ste upoznati sa propisima u pogledu nabavke robe, usluga i radova u BH Telecomu? | 351 | 394 | 55 | 800 | 44 | 49 | 7 |
| 37. | Da li postoje interni propisi koji regulišu ovu oblast? | 595 | 98 | 107 | 800 | 74 | 12 | 14 |
| 38. | Da li se interni propis primjenjuje u praksi? | 502 | 154 | 144 | 800 | 63 | 19 | 18 |
| O-Djelovanja koja predstavljaju kršenje integriteta | | | | | | | | |
| 39. | Da li ste čuli za slučajeve prevare, krađe ili radnji koji predstavljaju kršenje integriteta u BH Telecomu? | 461 | 314 | 25 | 800 | 58 | 40 | 3 |
| 40. | Da li se poduzimaju radnje na sankcionisanju aktivnosti počinioца koji narušavaju integritet u BH Telecomu? | 445 | 273 | 82 | 800 | 56 | 34 | 10 |
| P-Korištenje poslovnih sredstava i usluga | | | | | | | | |
| 41. | U BH Telecomu postoje propisi koji se odnose na korištenje sredstava u službene svrhe? | 719 | 34 | 47 | 800 | 90 | 4 | 6 |
| 42. | Da li se ovi propisi poštuju? | 479 | 228 | 93 | 800 | 60 | 28 | 12 |
| R-Zapošljavanje i raspoređivanje | | | | | | | | |
| 43. | U BH Telecomu se poštju propisi i interna pravila o zapošljavanju? | 379 | 357 | 64 | 800 | 47 | 45 | 8 |
| 44. | Da li u BH Telecomu prilikom zapošljavanja radnika ima neosnovano privilegovanih? | 535 | 201 | 64 | 800 | 67 | 25 | 8 |
| 45. | Stanje u oblasti rasporeda radnika i postavljanja na rukovodeća mjesa zadovoljava? | 228 | 513 | 59 | 800 | 28 | 64 | 8 |

Cilj koji je Tim za izradu plana integriteta želio provođenjem ankete postići sa željom da rezultati ankete budu realni, objektivni i iskoristivi za izradu Plana integriteta, postignut je. Analizom Upitnika i informacija koje su dobivene anketiranjem, stvorena je slika o stanju integriteta u Društvu, način funkcionisanja procesa, kompetencije zaposlenih, protoka informacija kao i nivoa odgovornosti u postizanju ciljeva poslovne politike Društva.

Kroz analizu upitnika za samoprocjenu integriteta BH Telekoma, obuhvatajući sve oblasti iz upitnika, proizlazi da su rezultati provedene ankete pokazali da postoje određene specifičnosti koje učesnici ankete ukazuju, koje je bitno analizirati, izvući zaključke i predložiti mјere za smanjenje rizika po pojedinim oblastima.

U nastavku dajemo kratku analizu prema oblastima iz upitnika:

A-Rizične aktivnosti podložne koruptivnom djelovanju

Analizom predmetne oblasti se može zaključiti da 72% anketiranih radnika razumije svrhu dokumenta Plana integriteta, dok je kod pitanja rizičnih poslova rezultat da 55% učesnika ankete smatra da u okviru svojih poslova nema rizičnih poslova podložnih korupciji.

U anketi 65% učesnika smatra da su rizični poslovi definisani internim aktima dok se kod pitanja dobijanja smjernica od nadređenog za izvršavanje rizičnih poslova odnos iznosi 50%-50%.

Za većinu anketnih oblasti preovladava stav da je potrebno vršiti kontinuiranu edukaciju radnika o integritetu kako ličnom tako i kooperativnom.

B-Opis radnog mjesta

U okviru oblasti opisa radnog mjesta odgovori su u većini afirmativni i daju informaciju da je 92% radnika upoznato sa opisom poslova radnog mjesta te da 75% radnika smatra da nema veća ovlaštenja od onih koja su sadržana u opisu vašeg radnog mjesta.

C-Poslovne konsultacije

Na pitanje održavanja poslovnih konsultacija više puta mјesečno imamo situaciju da blizu 40% anketiranih radnika smatra da konsultacije se neodržavaju, a da su nadređeni dostupni za konsultacije 81% učesnika u anketi je odgovorilo potvrđno.

Na pitanje razgovara o temi "integritet u poslovnim aktivnostima/procesima" na poslovnim sastancima imamo 62% odgovora da se o integritetu ne razgovara. Potrebna edukacija, s težištem na rukovodioce.

D-Kontakti sa osobama izvan vaše organizacije u okviru vaših poslovnih aktivnosti

Za navedenu oblast bitno je napomenuti da treba raditi na povećanju transparentnosti u komunikaciji rukovodilac–radnik, jer odgovor na pitanje upoznavanja nadređenog sa kojim osobama se kontaktira izvan BH Telekoma, negativno je odgovoreno sa 30% a pozitivno sa 65%.

E-Pristup neovlaštenih osoba u vaše poslovne prostorije

Analizom ankete 83% odnosno apsolutna većina radnika smatra da imamo jasne odredbe o ulasku i boravku vanjskih posjetilaca u prostorije BH Telekoma, dok kod primjene akata imamo situaciju da 29% anketiranih radnika da se isti ne primjenjuju u praksi. Analizirati postojeće interne kontrole procesa i poboljšati interne kontrole.

F-Prihvatanje darova i znakova gostoprимstva

Na pitanje da li ste prilikom obavljanja poslova u BH Telecomu bili u prilici da vam se nude darovi/pokloni, 32% učesnika u anketi je potvrđno odgovorilo, 67% negativno dok 1,1% nije odgovorilo na pitanje. O prihvatljivosti primanja darova 9,4% anketiranih odgovora da je prihvatljivo dok je većina anketiranih odgovorila da primanje darova/poklona nije prihvatljivo.

G-Postupanje sa povjerljivim informacijama

Na pitanja za navedenu oblast uglavnom anketirani radnici su afirmativno odgovorili da rade sa povjerljivim informacijama i da su upoznati sa internim aktima te da poštuju politiku čistog stola.

H-Resultati i njihov kvalitet

Odgovori na pitanja iz ove oblasti daju odgovore na svjesnost obavljanja posla po pravilima/procedurama i na vrijeme, dok kod kreativnosti prilikom obavljanja posla u interesu ostvarivanja rezultata imamo 52% odgovora da se kreativnost ne cjeni dovoljno.

Potrebno bi bilo da se u Politici upravljanja ljudskim resursima definiše model koji bi se kroz pojedine interne akte promovisala kreativnost u postupku obavljanja radnih zadataka.

I-Poslovni i privatni interesi

Analizom odgovora na pitanja iz ove oblasti nam daju argument uvođenja kontinuirane edukacije radnika o prednostima rada u BH Telecomu u odnosu na okruženje jer odgovori koji daju prednost privatnom u odnosu na poslovni interes je zabrinjavajuće visok i iznosi 30%. Poželjno bi bilo da se putem edukacije kontinuirano radi na podizanju lojalnosti, etike, nematerijalne motivacije radnika.

J-Protok informacija u okviru poslovnih procesa

Odgovori na pitanje protoka poslovnih informacija u BH Telecomu su 50%-50%, dok odgovori na pitanje u kojem pravcu nas vodi rukovodstvo je odgovoren sa visokih 62% da nezna. Navedeno je da bliski saradnici u uglavnom razmjenjuju poslovne informacije.

Poželjno bi bilo da se kroz interna akta definiše brži protok i veći obim informacija o poslovanju na relaciji rukovodilac-radnik.

K-Ozbiljne greške ili propusti u poslovnim procesima-kritika

Analizirajući ovu oblast je utvrđeno da je vrlo prisutna kritika rukovodstva između sebe, 68% potvrđnih odgovora.

Na pitanje načinjene ozbiljne greške ili propusti izvršioca se obično tolerišu odnosno pokretanja odgovornosti, odgovori su 50%-50% dok su odgovori na pitanje grešaka višeg rukovodstva / nadređenih i toleranciji je potvrđno odgovoren sa visokim 61%.

Na kraju se može konstatovati da odgovori na pitanje dali kritika dovodi do poboljšanja rezultata, dovodi do boljih rezultata rada, potvrđno je odgovoren sa 54%, negativno 39% i 7% je bilo bez odgovora.

L-Upravljanje novčanim sredstvima

Oblast koja je po anketi dobro regulisana i kontrolisana.

M-Zahtjevi za naknadu troškova

Analizom odgovora na pitanja iz oblasti koja definiše naknadu troškova se uglavnom može zaključiti potreba preispitivanja postojećih internih akta navedene oblasti i po potrebi dodatna regulacija kontrole korišenja resursa BH Telekoma vezanih za naknadu troškova.

N-nabavka roba i usluga

Na pitanja učešća, propisa, internih akata i primjene propisa i internih akata u procesu nabavke robe, usluga i radova, data pitanja i odgovori iz ankete se analizom mogu svrstati u dosta dobro regulisan proces u BH Telecomu.

Ono na čemu se treba bazirati u izradi plana integriteta je individualni odnos učesnika u nabavnom procesu.

O-Djelovanja koja predstavljaju kršenje integriteta

Odgovori na pitanje o tome da li ste čuli za slučajeve prevare, krađe ili radnji koji predstavljaju kršenje integriteta u BH Telecomu je potvrđno odgovoren sa visokih 58%, dok je simptomatično da broj prijavljenih slučajeva kršenja integriteta se svodi na mali procenat. Odgovori na pitanje poduzimanja radnji na sankcionisanju aktivnosti počinioča koji narušavaju integritet u BH Telecomu imamo potvrđnih odgovora 56% negativnih odgovora 34% i 10% nije odgovorilo na ovo pitanje.

P-Korištenje poslovnih sredstava i usluga

Anketom su učesnici svojim odgovorima potvrdili postojanje propisa koji se odnose na korištenje sredstava u službene svrhe ali se 28% anketiranih radnika očitovali da se ovi propisi krše. Potrebno je povećati sistem kontrole i odgovornosti korisnika poslovnih sredstava i usluga BH Telekoma.

R-Zapošljavanje i rasporedivanje

Oblast koja je jako interesantna sa aspekta ocjene postojećeg integriteta BH Telekoma. Anketom po pitanju poštovanja propisa i interna pravila o zapošljavanju u BH Telecomu je odgovoreno sa 47% DA, 45% NE i 8% nije bilo odgovora.

Oko pitanja da prilikom zapošljavanja radnika ima neosnovano privilegovanih je pozitivno odgovorena 67% uz 8% bez odgovora. Na pitanje rasporeda radnika i postavljanja na rukovodeća mesta je 64% odgovorilo da nezadovoljava uz 8% bez odgovora.

Analiza pitanja po navedenoj oblasti ukazuju isti imaju velik negativan uticaj na integritet BH Telekoma. Potrebno u što kraćem roku izvršiti realizaciju predloženih mjera na uspostavi modernog sistema upravljanja ljudskim resursima.

6.3.1 Analiza anketnih pitanja koje je Interna revizija u svom izvještaju izdvojila

| Red. Br. | Pitanje | Anketa 2017. godina | | | Anketa 2019.godine | | |
|----------|---|---------------------|----|--------------|--------------------|----|--------------|
| | | Da | Ne | Bez odgovora | Da | Ne | Bez odgovora |
| 1. | Ozbiljne greške ili propusti izvršioce se obično tolerišu? | 50 | 46 | 4 | 47 | 46 | 7 |
| 2. | Da li se greške višeg rukovodstva / nadređenih tolerišu? | 71 | 23 | 6 | 61 | 29 | 10 |
| 3. | Da li ste čuli za slučajeve prevare, krađe ili radnji koji predstavljaju kršenje integriteta u BH Telecomu? | 55 | 35 | 10 | 58 | 40 | 3 |

Napomena: u pitanju pod red. broj 3 spojena su dva pitanja iz ankete iz 2017. (dio koji se odnosio na okruženje i nije bitno kao pitanje 3 koje se direktno utiče na integritet BH Telekoma)

Upoređujući odgovore na navedena pitanja može se konstatovati da su rezultati uglavnom na istom nivou izuzimajući pitanje „Da li se greške višeg rukovodstva / nadređenih tolerišu?” u kome se ogleda poboljšanje od 10%.

S obzirom da nema značajnih pomaka u odgovorima na ova pitanja, čak imajući u vidu i značajno povećani broj anketiranih, stanje integriteta BH Telekoma sa ovog aspekta je ugroženo te je potrebno staviti veći acenat na edukaciji, razmjeni informacija i transparentnosti informacija oko poslovnih rezultata/projekata (uspješnih a isto tako i neuspješnih projekata).

6.3.2 Analiza odgovora po anketama iz 2017. i 2019.godine

Anketa za izradu plana integriteta za 2019. godinu, je sačinjena na način da sadrži 39 pitanja koja su identična pitanjima iz ankete urađene u 2017. godini. Na taj način moguće je sačiniti uvid u razliku po nekim ključnim pitanjima te uočiti promjene na osnovu kojih je moguće definisati mjeru za poboljšanje. Od ukupnog broja od 39 identičnih anketnih pitanja stanje je uglavnom na istom nivou izuzev pitanja koje smo izdvojili za koja smatramo da je došlo do promjena koje mogu dovesti do narušavanja integriteta (pitanja iz anketnog upitnika pod rednim brojem: 20, 23,24...).

| Red. broj | Pitanje | Da % 19 | Ne % 19 | Bez odgov.% 19 | Da % 17 | Ne % 17 | Bez odgov. % 17 | Da 19- 17 | Ne 19- 17 | Bez odgov. 19-17 |
|--------------|--|------------|------------|----------------------|------------|------------|-----------------------|--------------|-----------------|------------------------|
| 1 | Da li u okviru poslova koje obavljate ima i poslova koji su podložni koruptivnom djelovanju? | 42,1% | 55,0% | 2,9% | 29% | 70% | 2% | 14% | -15% | 1% |
| 2 | Da li su navedeni rizični poslovi definisani/obuhvaćeni opštim aktima BH Telekoma? | 64,5% | 26,6% | 8,9% | 52% | 40% | 8% | 13% | -14% | 1% |
| 3 | Da li dobijate posebne smjernice od vašeg nadređenog za izvršavanje rizičnih poslova? | 48,8% | 44,3% | 7,0% | 46% | 46% | 7% | 3% | -2% | 0% |
| 4 | Da li ste upoznati sa opisom poslova vašeg radnog mjesto? | 92,1% | 6,6% | 1,3% | 73% | 27% | 0% | 20% | -20% | 1% |
| 5 | U praksi imate veća ovlaštenja od onih koja su sadržana u opisu vašeg radnog mesta? | 23,1% | 74,6% | 2,3% | 31% | 63% | 6% | -8% | 12% | -4% |
| 6 | Da li održavate poslovne konsultacije više puta mjesечно? | 58,0% | 39,6% | 2,4% | 57% | 41% | 2% | 1% | -1% | 0% |
| 7 | Da li je vaš nadređeni, brzo i lako dostupan za konsultacije? | 81,4% | 16,8% | 1,8% | 80% | 18% | 2% | 2% | -2% | 0% |
| 8 | Da li u okviru vašeg posla kontaktirate sa osobama izvan BH Telekoma? | 71,0% | 27,9% | 1,1% | 67% | 32% | 1% | 4% | -4% | 0% |
| 9 | U provođenju aktivnosti vašeg posla, da li je vaš nadređeni upoznat sa kojim osobama kontaktirate izvan BH Telekoma? | 65,8% | 29,9% | 4,4% | 60% | 32% | 8% | 6% | -3% | -4% |
| 10 | Da li postoje jasne odredbe o ulasku i boravku vanjskih posjetilaca u prostorije BH Telekoma? | 82,4% | 16,1% | 1,5% | 87% | 12% | 1% | -4% | 4% | 0% |
| 11 | Da li se te odredbe primjenjuju u praksi? | 67,4% | 28,9% | 3,8% | 75% | 22% | 4% | -7% | 7% | 0% |
| 12 | Da li je prihvativljivo primanje darova? | 9,4% | 89,0% | 1,6% | 18% | 80% | 2% | -9% | 9% | 0% |
| 13 | Da li radite sa povjerljivim informacijama? | 72,6% | 25,0% | 2,4% | 75% | 24% | 1% | -2% | 1% | 1% |
| 14 | Da li ste upoznati sa propisima koji se odnose na čuvanje povjerljivih informacija? | 86,3% | 11,0% | 2,8% | 88% | 10% | 2% | -2% | 1% | 1% |
| 15 | Da li na svome stolu držite povjerljive dokumente koje mogu pročitati nepozvane osobe? | 4,4% | 93,8% | 1,8% | 33% | 65% | 2% | -29% | 29% | 0% |
| 16 | Da li je u BH Telekому važno uraditi posao po pravilima/procedurama i na vrijeme? | 87,8% | 10,4% | 1,9% | 85% | 14% | 1% | 3% | -4% | 1% |
| 17 | U BH Telekому često je dozvoljena kreativnost u interesu ostvarivanja rezultata? | 45,5% | 51,4% | 3,1% | 48% | 49% | 3% | -2% | 2% | 0% |
| 18 | Da li je praksa vaših kolega s posla da daju prednost vlastitom interesu u odnosu na interesu BH Telecom-a? | 29,8% | 66,1% | 4,3% | 36% | 63% | 1% | -6% | 3% | 3% |
| 19 | Da li cete iznjeviti saradnike, bez obzira na sve? | 2,8% | 94,1% | 3,1% | 2% | 97% | 1% | 1% | -3% | 2% |
| 20 | U BH Telekому moguće je pratiti u kojem nas pravcu vodi rukovodstvo? | 35,6% | 61,8% | 2,6% | 43% | 55% | 2% | -7% | 7% | 0% |
| 21 | Bliski saradnici informišu jedni druge o poslovnim aktivnostima koje će biti poduzete? | 61,6% | 32,6% | 5,8% | 61% | 37% | 2% | 0% | -4% | 4% |
| 22 | Saradnici mogu kritizirati rukovodstvo između sebe? | 67,8% | 27,4% | 4,9% | 71% | 25% | 4% | -4% | 2% | 1% |
| 23 | Ozbiljne greške ili propusti izvršioce se obično tolerišu? | 46,9% | 46,5% | 6,6% | 50% | 46% | 4% | -3% | 0% | 3% |
| 24 | Da li se greške višeg rukovodstva / nadređenih tolerišu? | 61,5% | 29,4% | 9,1% | 71% | 23% | 6% | -10% | 6% | 3% |
| 25 | Da li radite sa novčanim sredstvima/novčanim supstitutima(mjenica, vrjednosnica, bank. garantije)? | 14,4% | 83,1% | 2,5% | 17% | 81% | 2% | -3% | 2% | 1% |
| 26 | Da li ste upoznati sa propisima u pogledu postupanja sa novčanim sredstvima? | 29,9% | 63,1% | 7,0% | 33% | 61% | 6% | -3% | 2% | 1% |
| 27 | Da li se ovi propisi primjenjuju u praksi? | 43,9% | 29,9% | 26,3% | 46% | 31% | 23% | -2% | -1% | 3% |
| 28 | Da li radite sa zahtjevima za naknadu troškova? | 15,6% | 81,9% | 2,5% | 16% | 82% | 2% | 0% | -1% | 0% |
| 29 | Da li postoje smjernice za ispunjavanje i odobravanje zahtjeva za naknadu troškova? | 47,8% | 30,6% | 21,6% | 50% | 37% | 14% | -2% | -6% | 8% |
| 30 | Da li učestvujete u procesu nabavke robe, usluga i radova? | 28,1% | 69,5% | 2,4% | 21% | 77% | 2% | 7% | -7% | 0% |
| 31 | Da li ste upoznati sa propisima u pogledu nabavke roba, usluga i radova u BH Telekому? | 43,9% | 49,3% | 6,9% | 37% | 54% | 8% | 7% | -5% | -2% |
| 32 | Da li postoje interni propisi koji regulišu ovu oblast? | 74,4% | 12,3% | 13,4% | 65% | 17% | 18% | 9% | -4% | -5% |

| | | | | | | | | | | |
|----|---|-------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|------|-----|
| 33 | Da li se interni propisi primjenjuje u praksi? | 62,8% | 19,3% | 18,0% | 54% | 24% | 22% | 9% | -5% | -4% |
| 34 | Da li ste čuli za slučajevе prevare, krađe ili radnji koji predstavljaju kršenje integriteta u BH Telecomu? | 57,6% | 39,3% | 3,1% | 56% | 42% | 2% | 1% | -3% | 1% |
| 35 | Da li se poduzimaju radnje na sankcionisanju aktivnosti počinioča koji narušavaju integritet u BH Telecomu? | 55,6% | 34,1% | 10,3% | 45% | 44% | 11% | 11% | -10% | -1% |
| 36 | U BH Telecomu postoje propisi koji se odnose na korištenje sredstava u službenе svitne? | 89,9% | 4,3% | 5,9% | 92% | 5% | 3% | -2% | 0% | 3% |
| 37 | Da li se ovi propisi poštuju? | 59,9% | 28,5% | 11,6% | 66% | 25% | 9% | -6% | 4% | 2% |
| 38 | U BH Telecomu se poštuju propisi i interna pravila o zapošljavanju? | 47,4% | 44,6% | 8,0% | 33% | 63% | 4% | 14% | -18% | 4% |
| 39 | Stanje u oblasti rasporeda radnika i postavljanja na rukovodeća mesta zadovoljava? | 28,5% | 64,1% | 7,4% | 15% | 72% | 13% | 13% | -8% | -5% |

Navedenom uporednom analizom rezultata se može zaključiti da je **ukupno** stanje prema anketi za samoprocjenu iz 2019. gotovo na istom nivou prethodne ankete iz 2017., neki odgovori su sa izraženijim negativnim trendom koji mogu dovesti do narušavanja integriteta BH Telekoma dok neki odgovori imaju pozitivniji trend što u svakom slučaju sa aspekta integriteta ohrabruje (npr. pitanja /odgovori br 38. i 39.).

Za prevazilaženje uočenih slabosti koje mogu negativno uticati na nivo integriteta je potrebno podići odgovornost za prijavu i kršenje integriteta, uvesti praksu da na radnim sastancima se priča o integritetu, uspostaviti sistem upravljanja ljudskim resursima, usvojiti mjere dodatnih internih kontrola i sistemskog informisanja radnika o aktivnostima najvišeg rukovodstva i podacima o poslovanju BH Telekoma.

6.4 Kadrovski potencijal/radna mjesta

BH Telecom na dan 30.08.2019. godine ima 3.264 zaposlenih radnika. Prema kvalifikacionim starosnim i polnim grupama struktura zaposlenih je sljedeća:

6.4.1 Kvalifikaciona struktura/Kompetencije radnika BH Telekoma

| Kvalifikacija | Broj radnika | % |
|----------------|--------------|------------|
| VSS | 1.039 | 32 |
| VŠS | 292 | 9 |
| VKV | 342 | 10.5 |
| SSS | 1.197 | 37 |
| KV | 317 | 9.5 |
| NSS | 77 | 2 |
| UKUPNO: | 3.264 | 100 |

Kao što je gore navedeno BH Telecom sa Ugovorom o radu ima 3.264 radnika, od toga 1.039 radnika sa VSS, što predstavlja 32% od ukupnog broja radnika dok je 30% VSS kadrova raspoređena na radna mjesta sa posebnim ovlaštenjima i odgovornošćima koja uglavnom imaju status rukovodnih radnih mesta.

Isto je veoma zanimljivo navesti da BH Telecom raspolaze sa 1.197 radnika sa SSS, većinom raspoređenih na izvršavanju operativnih poslova i radnih zadataka.

Navedeni broj VSS i SSS čini 68,50% ukupnog broja radnika što predstavlja rekspetabilan obim znanje, sposobnosti i vještine(kompetnecije) za uspješan i profitabilan rad BH Telekoma.

6.4.2 Starosna i polna struktura radnika BH Telecom-a

| Raspon godina | broj radnika | % |
|----------------|--------------|------------|
| Do 25 godina | 55 | 1,7 |
| 26 - 35 godina | 597 | 18,3 |
| 36 - 45 godina | 853 | 26,1 |
| Stariji od 45 | 1.759 | 53,9 |
| Ukupno: | 3.264 | 100 |

- prosječna starosna struktura radnika u BH Telecomu iznosi 46 godina.
- učešće starijih od 45 godina u odnosu na ukupan broj radnika iznosi 53,9%

| Pol radnika | broj radnika | % |
|----------------|--------------|------------|
| Žene | 1.139 | 35 |
| Muškarci | 2.125 | 65 |
| Ukupno: | 3.264 | 100 |

- od ukupnog broja zaposlenih radnika, učešće žena u BH Telecomu je 35% a učešće muškaraca 65%.

6.4.3 Radna mjesta

Pravilnikom o radu - Prilog broj 2 - Sistemizacija poslova i radnih mjeseta Društva, utvrđeni su kriterij i elementi sistemizacije poslova i radnih mjeseta u BH Telecomu i to:

- naziv radnog mjeseta,
- stepen stručne spreme,
- obrazovna ustanova,
- posebni uslovi(dodatna znanja i sposobnosti),
- radno iskustvo i
- opis poslova radnog mjeseta i broj izvršilaca.

Na osnovu analize dokumenta Sistemizacija poslova i radnih mjeseta BH Telecom-a prema procjeni Tima, definisana radna mjeseta podložna mogućem nastanku i razvoju korupcije i koruptivnih ponašanja, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka i drugih nepravilnosti u svim oblastima funkcionisanja BH Telecom-a se mogu podjeljenja na tri kategorije:

1. radna mjeseta sa posebnim ovlaštenjima i odgovornostima,
2. rukovodna radna mjeseta,
3. ostala radna mjeseta (sa posebnim zadacima, saradnik, glavni VKV, SSS, KV i NS).

1. Radna mjeseta u BH Telecomu sa posebnim ovlaštenjima i odgovornostima (naziv i popunjeno - kategorija 1.)

| Naziv radnog mjeseta | Popunjeno radnog mjeseta | % od kategorije | % učešća r.m. /ukup.broja rad.(3.264) |
|---|--------------------------|-----------------|---|
| Generalni direktor | 1 | 4,17 | 0,031 |
| Izvršni direktor | 6 | 25,00 | 0,184 |
| Sekretar Društva | 1 | 4,17 | 0,031 |
| Direktor regionalnih direkcija | 9 | 37,50 | 0,276 |
| Upravitelj telecom centara | 7 | 29,17 | 0,214 |
| Ukupno po kategoriji/ukupan broj radnika | 24 | 100,00 | 0,735 |

- učešća radnika sa posebnim ovlaštenjima i odgovornostima na poziciji radnih mesta - kategorija 1. u odnosu na ukupan broj radnika iznosi 0,735%

2. Rukovodna radnih mesta (naziv i popunjenošt-kategorija 2.)

| Naziv radnog mesta | Popunjenošt radnog mesta | % od kategorije | % učešća r.m. /ukupan broj radnika(3.264) |
|---|--------------------------|-----------------|---|
| Pomočnik izvršnog direktora | 3 | 1,03 | 0,092 |
| Direktor u generalnoj direkciji | 4 | 1,39 | 0,123 |
| Glavni revizor | 1 | 0,34 | 0,031 |
| Glavni inspektor | 1 | 0,34 | 0,031 |
| Glavni revident | 1 | 0,34 | 0,031 |
| Menadžer kvaliteta | 1 | 0,34 | 0,031 |
| Menadžer za rizike | 1 | 0,34 | 0,031 |
| Menadžer za IT sigurnost | 1 | 0,34 | 0,031 |
| Rukovodilac sektora | 44 | 15,12 | 1,348 |
| Šef službe | 129 | 44,33 | 3,952 |
| Šef odjeljenja | 105 | 36,08 | 3,217 |
| Ukupno po kategoriji/ukupan broj radnika | 291 | 100,00 | 8,915 |

| Kategorija radnog mesta | Popunjenošt radnog mesta | % po kategorijama r.m. | % /ukupan broj radnika |
|-------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|
| Kategorija 1 | 24 | 7,6 | 0,74 |
| kategorija 2 | 291 | 92,4 | 8,92 |
| Ukupno: | 315 | 100 | 9,65 |

3. Ostala radna mesta

Za kategoriju ostala radna mesta (kategorija 3.) raspoređeno je 2.949 radnika za koja je važno je napomenuti da prema Pravilnikom o radu - Prilog broj 2 - Sistematisacija poslova i radnih mesta Društva, postoje nazivi :radna mesta sa posebnim zadacima, saradnik, VKV, SSS, KV i NSS.

| Kategorija radnog mesta | Popunjenošt radnog mesta | % /ukupan broj radnika |
|-------------------------|--------------------------|------------------------|
| Kategorija 1 | 24 | 0,74 |
| Kategorija 2 | 291 | 8,92 |
| Kategorija 3 | 2.949 | 90,35 |
| Ukupno: | 3.264 | 100,00 |

- broj radnih mesta za kategoriju 1. i 2. iznosi 315 radnika što u odnosu na ukupan broj radnika u BH Telecomu čini 9,65%
- popunjenošt radnih mesta kategorije 3. u odnosu na ukupan broj radnika iznosi 90,35%.

7. Identifikacija, analiza i procjena rizika

Ciljevi:

- Definisanje oblasti (posebnih i zajedničkih) i procesa u okviru tih oblasti koji će biti obrađeni kroz plan integriteta, odnosno u okviru kojih će biti identifikovani rizici i analizirani faktori (izvori) svakog pojedinačnog identifikovanog rizika;
- Identifikacija rizika;
- Analiza faktora (izvora) identifikovanog rizika
- Ocena intenziteta rizika.

Oblasti djelovanja institucije u okviru kojih se identificiraju i analiziraju rizici dijele se na:

- specifične (posebne) oblasti koje se odnose na specifične nadležnosti institucija,
- zajedničke oblasti (oblasti koje se smatraju zajedničkim za sve institucije).

1. Specifične (posebne) oblasti institucija definisane su posebnim nadležnostima koje svaka institucija posebno posjeduje, a zasnovane su na zakonima. Specifične (posebne) oblasti su oblasti radi kojih je institucija, na osnovu posebnog zakona, osnovana.

2. Zajedničke oblasti institucija:

1. Upravljanje i rukovođenje institucijom
2. Upravljanje materijalno - finansijskim sredstvima institucije
3. Upravljanje nabavkama
4. Upravljanje dokumentacijom (kancelarijsko poslovanje)
5. Upravljanje kadrovima (ljudskim resursima)
6. Sigurnost
7. Etika i lični integritet
8. Sukob interesa
9. Prijem poklona
10. Djelotvorno postupanje po prijavama korupcije, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka
11. Zaštita uzbunjivača (lica koja prijavljuju korupciju)

Tim ima zadatku da ocjeni intenzitet identifikovanih rizika, što podrazumijeva ocjenu vjerovatnoće nastanka korupcije i drugih oblika nepravilnosti i posljedice (štete) koju korupcija (odnosno drugi oblici nepravilnosti) može nanijeti instituciji. Ocena intenziteta rizika vrši se na osnovu:

- Ocjene vjerovatnoće nastanka korupcije i
- Ocjene posljedice nastanka korupcije.

Klasifikacija procjene vjerovatnoće i ocjene posljedice nastanka korupcije vrši se na sljedeći način:

| | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice (štete) nastanka korupcije |
|------|--|--|
| Mala | Korupcija se nije pojavila u prošlosti ili se pojavljivala vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u istom vremenskom periodu u budućnosti | Posljedice po instituciju su neznatne |

| | | |
|-----------------|---|--|
| Umjerena | Korupcija se pojavljivala u više slučajeva u prošlosti, pa je umjerena vjerovatnoća da će se desiti u istom vremenskom periodu u budućnosti | Posljedice su značajne po instituciju |
| Velika | Korupcija se pojavljivala često u prošlosti i velika je vjerovatnoća da će se desiti u istom vremenskom periodu u budućnosti | Posljedice su vrlo značajne po instituciju |

Rangiranje rizika podrazumijeva ocjenu međusobnog odnosa vjerovatnoće nastanka i posljedice korupcije koji određuje intenzitet rizika. Na ovaj način se određuju prioritetni rizici koji treba da budu obuhvaćeni mjerama za unapređenje integriteta. Konkretno, proizvod faktora vjerovatnoće i uticaja daju odgovor na pitanje koliki je intenzitet rizika (nizak 1 i 2, srednji 3 i 4 i visok 6 i 9). Na primjer, u situaciji kada radna grupa ocjeni da će se „korupcija pojaviti i ponovit će se više puta“ i da su „posljedice vrlo značajne po instituciju“, dobija se proizvod $3 \times 3 = 9$, koji ukazuje da je mjeru za smanjenje tog rizika neophodno što hitnije sprovesti.

Tabela broj 2. Ocjena intenziteta rizika – „temperaturna mapa“ intenziteta rizika

| OCJENA INTENZITETA RIZIKA | | VJEROVATNOĆA NASTANKA KORUPCIJE | | |
|---------------------------|-------------------------|--|---|--|
| NASTANKA KORUPCIJE | POSLJEDICE KORUPCIJE | Korupcija se nije pojavila u prošlosti ili se pojavljivala vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti (1) | Korupcija se pojavljivala u više slučajeva u prošlosti, pa je umjerena vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti (2) | Korupcija se pojavljivala često u prošlosti i velika je vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti (3) |
| | | 1 | 2 | 3 |
| | | 2 | 4 | 6 |
| | | 3 | 6 | 9 |

7.1 Tabela/obrazac za unošenje podataka iz procesa identifikacije, analize, procjene, rangiranja rizika

Prilikom definisanja specifičnih oblasti Tim se opredjelio da uzme u obzir mapu glavnih procesa i da u specifične oblasti uvrsti procese: Eksploatacija i održavanje TK mreže/sistema, Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga, Prodaja/veleprodaja usluga, Obračun, fakturisanje i naplata usluga i Podrška i zadovoljstvo korisnika.

Zajedničke oblasti su uzete prema specifikaciji iz priručnika.

U dolje navedenoj tabeli identifikovani su rizici po oblastima(specifične i zajedničke), analiza rizika(kontrolisan, djelimično kontrolisan, nekontrolisan) i izvršena je ocjena rizika sa aspekta vjerovatnoće i uticaja na BH Telecom.

| Br. | Oblast funkcionisanja | Podoblast funkcionisanja | Rizik | Faktorizatori rizika | Postojeće mjere/ kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka konzulcije | | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|-----|-----------------------------------|--|--|----------------------|---|------------------------|---|---|--------------------------------------|-------------------|
| | | | | | | | 1 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Specifične oblasti BH Telecom (S) | Eksplotacija i održavanje TK mrežesistema | Neadekvatno izvještavanje o stanju sistema/resursa | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | Specifične oblasti BH Telecom (S) | Eksplotacija i održavanje TK mrežesistema | Kašnjenje u dinamici realizacije plana održavanja infrastrukture (TK/objekti i pripadajućeg zemljišta, pristupnih puteva...) | Organizacioni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | Specifične oblasti BH Telecom (S) | Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga | Ulaganje u neprofitabilne usluge | Organizacioni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | Specifične oblasti BH Telecom (S) | Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga | Neadekvatno planiranje razvoja novih usluga, loša koordinacija između organizacionih jedinica, loš kvalitet usluge | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | Specifične oblasti BH Telecom (S) | Prodaja/veleprodaja usluga | Nedovoljna kontrola ugovaranja usluga po specifičnim uslovima | Organizacioni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 6 | Specifične oblasti BH Telecom (S) | Prodaja/veleprodaja usluga | Zloupotrebe raspoloživih važnih poslovnih i korisničkih informacija konsnih eksternih subjekata/faktorima | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------------|---|--|--------------|---|------------------------|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| 7 | Specifične oblasti BH Telecom (S) | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | Gubitak integriteta uslijed formalno neispravne i netačne fakture nastale zbog nedovoljne kontrole izdanih računa po pruženim uslugama i korekcijama istih | Organizački | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru; preporuke interne i eksterne revizije; Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 8 | Specifične oblasti BH Telecom (S) | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | Neadekvatno i nepravilno postupanje u postupcima isključenja, ponovnih uključenja i trajnih isključenja, uručenja računa, opomena i utuženja korisnika | Organizački | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru; preporuke interne i eksterne revizije; Antifraud politika. | Kontrolisan | 1 | 2 | 2 |
| 9 | Specifične oblasti BH Telecom (S) | Podrška i zadovoljstvo korisnika | Gubitak korisnika zbog neadekvatne postprodajne podrške | Organizački | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru; preporuke interne i eksterne revizije; Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 10 | Specifične oblasti BH Telecom (S) | Podrška i zadovoljstvo korisnika | Kašnjenje u provođenju donesenih mjera za poboljšanje zadovoljstva korisnika | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru; preporuke interne i eksterne revizije; Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 11 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje i rukovodenje | Donošenje odluka u cilju ostvarivanja lичnog interesa, kroz diskreciono pravo kojim raspolaže rukovodilac | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; Ugovor o radu menadžerski ugovor; preporuke interne i eksterne revizije; Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 12 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje i rukovodenje | Nepoštovanje organizacione hijerarhije | Individualni | Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru; preporuke interne i eksterne revizije; Antifraud politika. | Kontrolisan | 1 | 2 | 2 |
| 13 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje materijalno - finansijskim sredstvima institucije | Nenamjensko korištenje resursa BH Telecom | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru; preporuke interne i eksterne revizije; Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 14 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje materijalno - finansijskim sredstvima institucije | Zloupotreba materijalno-finansijskih sredstava | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru; preporuke interne i eksterne revizije; Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|----|------------------------|---|--|---------------|---|------------------------|---|---|---|
| 15 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje nabavkama | Uticaj na usmjeravanje donošenja odluka u postupku nabavke koje nisu u skladu sa zakonskim i internim propisima | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 16 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje nabavkama | Odavanje važnih informacija o aktuelnim nabavnim postupcima za interesovanim stranama s ciljem favorizovanja određenih dobavljača i drugi oblici kršenja principa transparentnosti i jednakog trećemana ponudača u nabavkama | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 17 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje dokumentacijom (kancelarijsko poslovanje) | Nepridržavanje procedure o postupku prijema, evidentiranja, otpreme eksterne službenе pošte. | Radnoprocесни | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 18 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje dokumentacijom (kancelarijsko poslovanje) | Nepoštivanje propisa i procedura u postupku arhiviranja arhivske građe. | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 19 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje kadrovima | Nepostajanje sistemskog upravljanja ljudskim resursima | Organizacioni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 3 | 6 |
| 20 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje kadrovima | Pojava "Trgovine uticajem" u procesu upravljanja kadrovima. | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 21 | Zajedničke oblasti (Z) | Sigurnost fizička | Nepridržavanje zakonskih i internih akata iz oblasti fizičke zaštite imovine i lica | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 1 | 2 | 2 |
| 22 | Zajedničke oblasti (Z) | Sigurnost fizička | Zloupotrebe ovlasti lica koja rade na zaštiti na štetu BH Telecom-a | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 2 | 4 |

| | | | | | | | | | |
|----|------------------------|---|---|---------------|---|------------------------|---|---|---|
| 23 | Zajedničke oblasti (Z) | Sigurnost informacija | Nepostupanje u skladu sa odredbama internih aktova koja definisu sigurnost informacija | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања, Etički kodeks, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 24 | Zajedničke oblasti (Z) | Eтика i lični integritet | Nedovoljno definisana norma koja promoviše etičko ponašanje i etičke vrijednosti | Organizacioni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања, Etički kodeks, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 3 | 1 | 3 |
| 25 | Zajedničke oblasti (Z) | Eтика i lični integritet | Zloupotreba prava iz radnog odnosa | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања, Etički kodeks, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 26 | Zajedničke oblasti (Z) | Sukob interesa | Omogućavanje liche koristi sa povezanim licima | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања, Etički kodeks, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 27 | Zajedničke oblasti (Z) | Sukob interesa | Kršenje internih aktova o komuniciranju između radnika i zainteresovanih strana | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања, Etički kodeks, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 28 | Zajedničke oblasti (Z) | Prijem poklona | Nedovoljno definisan pojam i vrijednost poklona u internim aktima. | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања, Etički kodeks, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 3 | 6 |
| 29 | Zajedničke oblasti (Z) | Prijem poklona | Primanje poklona uz razmjenu bitnih informacija | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања, Etički kodeks, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 30 | Zajedničke oblasti (Z) | Djelotvorno postupanje po prijavama korupcije, etički i profesionalno neprihvativih postupaka | Neprijavljivanje korupcije i drugih nezakonitih radnji zbog nedovoljno definisane zaštite uzbunjivača | Organizacioni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања, Etički kodeks, zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 1 | 3 | 3 |
| 31 | Zajedničke oblasti (Z) | Djelotvorno postupanje po prijavama korupcije, etički i profesionalno neprihvativih postupaka | Nedovoljan nivo svjesnosti zaposlenih za prijavljivanje nezakonitih radnji | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања, Etički kodeks, zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 1 | 3 | 3 |
| 32 | Zajedničke oblasti (Z) | Zaštita uzbunjivača (lica koja prijavljuju korupciju) | Nedostatak sistemskе opredijelenosti rukovodioca | Organizacioni | Pravilnici, Procedure, Kodeks antikorupтивног понашања, Etički kodeks, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Nekontrolisan | 3 | 1 | 3 |

7.2 Evaluacija rizika (rizici, anketa, interna akta)

| Br. | Rizik | Analiza rizika | Ocjena vjerojatnosti nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika | |
|---|--|------------------------|---|--------------------------------------|-------------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| Specifične oblasti BH Telecoma (S) | | | | | | |
| Eksploatacija i održavanje TK mreže/sistema | | | | | | |
| 1 | Kašnjenje u dinamici realizacije plana održavanja infrastrukture (TK/objekti i pripadajućeg zemljišta, pristupnih puteva...) | kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| 2 | Neadekvatno izvještavanje o stanju sistema/resursa | kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| Razvoj, unapredjenje i implementacija ponude usluga | | | | | | |
| 3 | Ulaganje u neprofitabilne usluge | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| 4 | Neadekvatno planiranje razvoja novih usluga, loša koordinacija između organizacionih jedinica, loš kvalitet usluge | Kontrolisan | 1 | 2 | 2 | Nizak |
| Prodaja/veleprodaja usluga | | | | | | |
| 5 | Nedovoljna kontrola ugovaranja usluga po specifičnim uslovima | kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| 6 | Zloupotrebe raspoloživih važnih poslovnih i korisničkih informacija korisnih eksternim subjektima/faktorima | kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| Obračun, fakturisanje i naplata usluga | | | | | | |
| 7 | Gubitak integriteta uslijed formalno neispravne i netačne fakture nastale zbog nedovoljne kontrole izdatih računa po pruženim uslugama i korekcijama istih | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| 8 | Neadekvatno i nepravilno postupanje u postupcima isključenja, ponovnih uključenja i trajnih isključenja, uručenja računa, opomene i utuženja korisnika | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| Podrška i zadovoljstvo korisnika | | | | | | |
| 9 | Gubitak korisnika zbog neadekvatne postprodajne podrške | kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| 10 | Kašnjenje u provođenju donesenih mjera za poboljšanje zadovoljstva korisnika | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| Zajedničke oblasti (Z) | | | | | | |
| Upravljanje i rukovodjenje | | | | | | |
| 11 | Donošenje odluka u cilju ostvarivanja ličnog interesa, kroz diskreciono pravo kojim raspolaže rukovodilac | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| 12 | Nepoštivanje organizacione hijerarhije.. | Kontrolisan | 1 | 2 | 2 | Nizak |

| Upravljanje materijalno - finansijskim sredstvima institucije | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|---|---|---------|
| 13 | Nenamjensko korištenje resursa BH Telekoma | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| 14 | Zloupotreba materijalno-finansijskih sredstava | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| Upravljanje nabavkama | | | | | | |
| 15 | Uticaj na usmjeravanje donošenja odluka u postupku nabavke koje nisu u skladu sa zakonskim i internim propisima | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| 16 | Odavanje važnih informacija o aktuelnim nabavnim postupcima zainteresovanim stranama s ciljem favorizovanja određenih dobavljača i drugi oblici kršenja principa transparentnosti i jednakog tretmana ponuđača u nabavkama | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| Upravljanje dokumentacijom (kancelarijsko poslovanje) | | | | | | |
| 17 | Neprihvatanje procedure o postupku prijema, evidentiranja, otpreme eksterne službene pošte | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| 18 | Nepoštivanje propisa i procedura u postupku arhiviranja arhivske građe | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| Upravljanje kadrovima | | | | | | |
| 19 | Nepostajanje sistemskog upravljanja ljudskim resursima | Nekontrolisan | 2 | 3 | 6 | Visok |
| 20 | Pojava "Trgovine uticajem" u procesu upravljanja kadrovima | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| Sigurnost fizička | | | | | | |
| 22 | Zloupotrebe ovlasti lica koja rade na zaštiti na štetu BH Telekoma | Kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| 21 | Neprihvatanje zakonskih i internih akata iz oblasti fizičke zaštite imovine i lica | Kontrolisan | 1 | 2 | 2 | Nizak |
| Sigurnost informacija | | | | | | |
| 23 | Nepostupanje u skladu sa odredbama internih akata koja definišu sigurnost informacija | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 | Nizak |
| Etika i lični integritet | | | | | | |
| 25 | Zloupotreba prava iz radnog odnosa | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| 24 | Nedovoljno definisana norma koja promoviše etičko ponašanje i etičke vrijednosti | Djelomično kontrolisan | 3 | 1 | 3 | Srednji |
| Sukob interesa | | | | | | |
| 26 | Omogućavanje lične koristi sa povezanim licima | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| 27 | Kršenje internih akata o komuniciranju između radnika i zainteresovanih strana | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| Prijem poklona | | | | | | |
| 28 | Nedovoljno definisan pojam i vrijednost poklona u internim aktima | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| 29 | Primanje poklona uz razmjenu bitnih informacija | Kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |

| Djelotvorno postupanje po prijavama korupcije, etički i profesionalno neprihvativijih postupaka | | | | | | |
|---|---|------------------------|---|---|---|---------|
| 30 | Neprijavljivanje korupcije i drugih nezakonitih radnji zbog nedovoljno definisane zaštite uzbunjivača | Djelomično kontrolisan | 2 | 3 | 6 | Visok |
| 31 | Nedovoljan nivo svjesnosti zaposlenih za prijavljivanje nezakonitih radnji | Djelomično kontrolisan | 1 | 3 | 3 | Srednji |
| Zaštita uzbunjivača (lica koja prijavljuju korupciju) | | | | | | |
| 32 | Nedostatak sistemske opredjeljenosti rukovodioca | Nekontrolisan | 2 | 3 | 6 | Visok |
| Rokovi izrade akata (analiza internih akata) | | | | | | |
| 33 | Postupak izrade internih akata Uprave društva uvrzati do faze prijedloga za donošenje ili usvajanje od strane nadležnih organa upravljanja u Društvu.(analiza internih akata) | | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| Edukacija radnika (anketa) | | | | | | |
| 34 | Nedovoljna edukacija radnika o integritetu kako ličnom tako i kooperativnom.(anketa) | djelimično kontrolisan | 2 | 3 | 6 | visok |
| Protok informacija (anketa) | | | | | | |
| 35 | Nedovoljan protok informacija u okviru poslovnih procesa na relaciji uprava društva,rukovodioci-radnici | djelimično kontrolisan | 2 | 2 | 4 | Srednji |
| Odgovornost za kršenje integriteta(anketa) | | | | | | |
| 36 | Neprijavljivanje i nepoduzimanje odgovornosti za slučajeve prevare, krađe ili radnji koji predstavljaju kršenje integriteta u BH Telecomu | nekontrolisan | 2 | 3 | 6 | Visok |

Napomena: dio koji se odnosi na specifične oblasti predstavljeno je u šest glavnih procesa iz mape procesa BH Telekoma.

Za navedene procese postoji niz uspostavljenih parametara/rizika koji se redovno prate od strane OOJ i DRSU i uglavnom se radi o kontrolisanim procesima. Navedeni procesi nemaju direktni uticaj na integritet i zato su u zelenoj zoni dok rizici koji su identificirani u zajedničkim oblastima se odnose na sve procese u BH Telecomu pa tako i na glavne procese. Iz navedenog razloga glavni procesi su zeleni u evaluaciji rizika s tim da vlasnici glavnih procesa imaju kontinuiranu obavezu pratiti ove procese i sa aspekta integriteta.

8. Analiza integriteta BH Telekoma

Izrada Plana integriteta u skladu sa Priručnikom-Pravila za izradu plana integriteta u institucijama u Bosni i Hercegovine, naložena je od strane Uprave društva koja je na 37. sjednici od 22.06.2019. razmatrala Izvještaj o reviziji iz oblasti prevencije protiv korupcije, urađen od strane Odjela za internu reviziju i usvojila Zaključak III/37-19.

U cilju realizacije preporuke Odjela za internu reviziju, generalni direktor Rješenjem broj 03-16-64867-7/19 od 22.07.2019. formirao je Tim za izradu plana integriteta sa zadatkom da sačine dokument Plan integriteta u borbi protiv zloupotreba u skladu sa Pravilima za izradu i provođenje plana integriteta u institucijama u Bosni i Hercegovini sačinjen od strane Agencije za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije u Bosni i Hercegovini.

U prvoj fazi izrade Plana integriteta Tim je pripremio program rada za izradu Plana integriteta i prikupio neophodnu dokumentaciju. Stručni tim je fazi izrade Plana integriteta izvršio identifikaciju procesa u okviru djelatnosti Društva, kao i identifikaciju kadrovske

raspoloživosti/radnih mjeseta koja su podložna riziku na koruptivno ponašanje i djelovanje (neetičnost u poslovanju). U navedenoj fazi radnici su dopisom(DMS)i objavom u informatoru obavješteni o formiranju tima, programu rada tima i pozivu za učešće u izradi plana integriteta.

U cilju prikupljanja dodatnih informacija, Tim za izradu plana integriteta je nakon početne analize i procjene zakonskih, podzakonskih, internih akata i procesa, sproveo anonimnu anketu za samoprocjenu integriteta BH Telekoma. Anketni upitnik sastavljen je na osnovu predloženih oblasti i pitanja koja je definisala Agencija za za prevenciju korupcije i koordinaciju borbe protiv korupcije, obuhvata oblasti od A-R i sadrži 45 anketnih pitanja.

Anketni upitnik za samoprocjenu integriteta BH Telekoma je distribuiran putem DMS-a i Informatora tako da su gotovo svi radnici bili u mogućnosti učestvovati u anketi. Distribucija je izvršena 16.09.2019. sa datim rokom (7 radnih dana) do 24.09.2019. uz obavezu da radnici upitnike popune i ubace u posebno pripremljene zatvorene kutije koje su bile postavljene u holu poslovnih objekata BH Telekoma. Radi što većeg odziva radnika na anketu rok je produžen za tri radna dana do 27.09.2019.godine.

Nakon proteka roka za učešće u anketi izvršeno je prikupljanje anketnih upitnika koji su dostavljeni u ID PPUOLJR. Ukupan broj anketnih upitnika dostavljenih Timu za izradu plana integriteta iznosi 800. Na osnovu broja zaprimljenih upitnika sa lokacija na kojima su bile postavljene kutije za prikupljanje anketnih upitnika se može reći da je u anketi ucestvovalo 24,50% radnika u odnosu na ukupan broj radnika BH Telekoma.

Tim je uz pomoć radnika Službe za istraživanje i razvoj tržišta ID RP izvršio obradu upitnika po svim postavljenim pitanjima, procentualno i vizuelno prikazao rezultate po oblastima i anketnim pitanjima koji su poslužili kao osnova za prijedlog mjera u Planu integriteta.

Imajući u vidu zadatku Tima u ovoj fazi izrade Plana integriteta Tim je izvršio analizu i opis postojećeg stanja odnosno procjenu izloženosti koruptivnom ponašanju s tim da su u predmetni izveštaj korišteni izveštaj Odjela za internu reviziju, Izveštaj Tim-a za FUK kao i druge dostupne informacije o BH Telecomu bitne za izradu plana.

Analizom Upitnika i informacijama koje su dobivene anketiranjem, stvorena je slika o stanju integriteta u Društvu, način funkcionosanja procesa, kompetencije zaposlenih, kao i nivoa odgovornosti u postizanju ciljeva poslovne politike Društva.

Kroz analizu upitnika za samoprocjenu integriteta BH Telekoma, obuhvatajući sve oblasti iz upitnika, proizilazi da su rezultati provedene ankete pokazali da postoje određene specifičnosti koje učesnici ankete ukazuju, koje je bitno analizirati, izvući zaključke i predložiti mjere za smanjenje rizika po pojedinim oblastima.

8.1 Analiza zakonskog okvira poslovanja BH Telekoma

BH Telecom je javno preduzeće, organizovano kao dioničko društvo koje posluje u skladu propisanog zakonskog i podzakonskog okvira svih nivoa Bosne i Hercegovine. Navodimo najbitnije opšte akte koji regulišu poslovanje BH Telekoma od kojih je Zakonom o privrednim društvima, Zakonom o javnim preduzećima, Zakon o komunikacijama, Zakon o radu, Zakon o zaštiti ličnih podataka i drugim zakonima i podzakonskim aktima.

Najveći broj podzakonskih akata koji se primjenjuju u Društvu su akti koje donose Vlada Federacije BiH, vlade kantona, te akti regulatornih agencija.

Pregled najvažnijih zakonskih i podzakonskih akata je sastavni dio Plana integriteta.

Bitno je napomenuti da je u Akcionom planu za provedbu Strategije za borbu protiv korupcije 2016. – 2019. godine Federacije BiH ukazano da eventualne uopštenosti zakona i pravne praznine mogu predstavljati prostor za slobodno tumačenje i postupanje, pa i rizik za koruptivno djelovanje u širem smislu rječi i praktično predstavljaju vid prikrivene korupcije.

Analizom navedenog evidentno da je u BH Telecomu regulisano poslovanje u skladu sa navedenim opštim aktima, odnosno propisana su pravila, uputstva i procedure, načini postupanja u svim segmentima djelatnosti, te dosljedna primjena istih ide u prilog mjera sigurnosti i sprječavanja mogućnosti za koruptivne radnje i postupanja.

8.2 Interni akti i procesi-analiza

U skladu sa važećim zakonima u Društvu je donesen veliki broj internih akata, počev od Statuta, poslovnika, pravilnika, uputstava, opštih i pojedinačnih odluka, pa do dokumenata interisanog sistema upravljanja.

Nadležne organizacione jedinice u Društvu, kojima je u nadežnosti normativno uređenje (izrada internih akata), redovno prate donošenje novih zakona i podzakonskih akata, izmjene i dopune važećih i pristupaju poslovima izrade i postupku donošenja ili usvajanja istih.

Pregled najvažnijih internih akata, procedura i upustava ISMS je sastavni dio Plana integriteta. Primjena materijalnih propisa se u velikoj mjeri uređuje dokumenata integrisanog sistema upravljanja koji olakšavaju i pobliže uređuju korake i pojedinačne radnje za preduzimanje u procesima koji su tretirani dokumentima, s tim da je neophodno naglasiti da dokumenti sistema upravljanja upućuju na primjenu zakona, podzakonskih akata i internih akata (poglavlje 3: Veza sa drugim dokumentima). Dokumenti interisanog sistema upravljanja olakšavaju praćenje/nadzor nad procesima, utiču na smanjenje grešaka u radu i podliježu izmjenama i dopunama, odnosno usklađivanju sa važećim propisima i potrebama Društva. Dokumentima (procedura, radna upustva..) interisanog sistema upravljanja Direkcija za razvoj sistema upravljanja

Prikaz zakonskog okvira po kojem posluje Društvo i prikaz internih akata koji su doneseni u Društvu, ukazuje da su procesi u Društvu uređeni internim aktima u skladu sa važećim propisima, a što predstavlja preventivni mehanizam koji ima za cilj uspostavu i održavanje integriteta unutar Društva. Nije vršena analiza sadržaja svakog pojedinačnog akta.

Iako su procesi u Društvu normirani, kroz provedene aktivnosti uočeno je rokovi izrade i usvajanje internih akata BH Telecoma duže traje kao da su neki akti uopšteni, odnosno nisu u dovoljnoj mjeri prilagođeni organizacijskoj strukturi i procesima rada u Društvu. U daljem tekstu se navode neki od primjera, a u preporukama odnosno Planu unapređenja integriteta sa preventivnim mjerama ukazuju se na nedostatke i nekih internih akata.

Etički kodeks koji je usvojen od strane Skupštine Društva 2005 nije objavljen na web stranici Društva, ne sadrži elemente koji daju objašnjenje usvojenih etičkih i moralnih vrijednosti. Izrađen je novi prijedlog Etičkog kodeksa koji je Nadzorni odbor proslijedio Skupštini Društva na usvajanje, a potom će biti objavljen na web stranici. **Sadržaj Kodeksa poslovnog komuniciranja** ne odgovara naslovu dokumenta, odnosi se samo na pravila poslovne komunikacije dijela radnika sa određenim zainteresovanim stranama. U izradi je novi tekst ovog Kodeksa. **Kodeks antikoruptivnog djelovanja** ne sadrži : način prijavljivanja uočenog koruptivnog ponašanja u internom i eksternom okruženju, organizacione jedinice/osobe kojima se prijavljuje uočeno koruptivno ponašanje, ne sadrži odredbe zaštite prava zviždača (prijavitelja korupcije). U izradi je novi tekst ovog Kodeksa. Procedura QP 6-10/05-Prijavljanje i sprječavanje korupcije i zloupotreba raspolaganja imovinom i lažnog finansijskog

izvještavanja ne sadrži elemente sprječavanja korupcije (preventivne kontrole). Ne postoji razvijena metodologija za izvještavanje o povredama navedenih Kodeksa (Nakon usvajanja novih tekstova Kodeksa od strane organa upravljanja u Društvu, bit će izrađena metodologija izvještavanja po istim) i provedenim disciplinskim mjerama. Ne postoje programi obuke koji će pomoći zaposlenima da budu svjesni važnosti poštovanja standarda ponašanja.

Izuzimajući gore navedene nedostatke može se konstatovati da interna akta BH Telekoma vjerno razrađuju zakonske i podzakonske akte te dosljedna primjena istih ide u prilog mjera sigurnosti i sprječavanja mogućnosti za koruptivne radnje i postupanja.

8.3 Analiza kadrovske popunjenoosti/radna mjesta

BH Telecom sa septembrom 2019. ima 3.264 radnika sa Ugovorom o radu, od toga 1.039 radnika sa VSS, što predstavlja 32% od ukupnog broja radnika. Većina VSS kadrova je raspoređena na radna mjesta sa posebnim ovlaštenjima i odgovornostima koja uglavnom imaju status rukovodnih radnih mjesta.

Bitno je navesti da BH Telecom raspolaže sa 1.197 radnika sa SSS, većinom raspoređenih na izvršavanju operativnih poslova i radnih zadataka.

Navedeni broj VSS i SSS čini 68,50% ukupnog broja radnika ima visok nivo profesionalnosti i velik obim znanja, sposobnosti i vještina (kompetencija) za uspješan i profitabilan rad BH Telekoma.

Opredijeljenost organizacije za strateškom funkcijom HRM-a potvrđuje i Strategija razvoja BH Telekoma za period 2018.- 2020. koja ima za cilj realizaciju planiranog strateškog cilja uspostave modernog sistema upravljanja ljudskim resursima u BH Telekому.

Kao odgovor na pitanje da li u BH Telecomu ima dovoljno stručnog kadra ide u prilog činjenica da je Planom zaposlenosti i kadrova za 2019. predviđeno smanjenje broja radnika u 2019. za 1% u odnosu na 2018. Tendencija i u narednim planskim godinama je smanjenje radnika što je i odgovor da BH Telecom ima dovoljan broj stručnog kadra za efikasno izvršenje radnih procesa i zadataka. U bazi podataka HRM su dokumentovani podaci da raspoloživi radnici posjeduju neophodne kompetencije (znanja, sposobnosti i vještina) za efikasno izvršenje radnih procesa i zadataka na koje su raspoređeni.

Na osnovu analize priloga 2 Pravilnika o radu - Sistematisacija poslova i radnih mesta BH Telekoma prema procjeni Tima, definisana radna mjesta podložna mogućem nastanku i razvoju korupcije i koruptivnih ponašanja, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka i drugih nepravilnosti u svim oblastima funkcionisanja BH Telekoma se mogu podjeljenja na tri kategorije:

1. radna mjesta sa posebnim ovlaštenjima i odgovornostima,
2. rukovodna radna mjesta,
3. ostala radna mjesta (sa posebnim zadacima, saradnik, glavni VKV, SSS, KV i NS).

| Kategorija radnog mesta | Popunjenoš radnog mesta | % /ukupan broj radnika |
|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| Kategorija 1 | 24 | 0,74 |
| Kategorija 2 | 291 | 8,92 |
| Kategorija 3 | 2.949 | 90,35 |
| Ukupno: | 3.264 | 100,00 |

- broj radnih mesta za kategoriju 1. i 2. iznosi 315 radnika što u odnosu na ukupan broj radnika čini 9,65% što predstavlja malo učešće na odnosu na ukupan broj radnika BH

Telecoma, dok sa aspekta integriteta zauzima visok nivo izloženosti mogućem nastanku i razvoju korupcije i koruptivnih ponašanja, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka i drugih nepravilnosti u svim oblastima funkcionisanja BH Telecoma.

- učešća popunjениh radnih mjesta kategorije 3. u odnosu na ukupan broj radnika čini 90,35% što predstavlja veliko učešće na navedeni odnos, dok sa aspekta integriteta zauzima umjeren ili mali nivo izloženosti mogućem nastanku i razvoju korupcije i koruptivnih ponašanja, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka i drugih nepravilnosti u svim oblastima funkcionisanja BH Telecoma.

9. Ocjena postojećeg stanja integriteta BH Telecoma

Kroz analizu postojećeg stanja integriteta BH Telecoma, obuhvatajući sve oblasti koje definiše Priručnik, proizlazi da rezultati provedene analize pokazuju da postoje određeni nedostaci, specifičnosti koje je bitno analizirati, izvući zaključke te za koje je potrebno predložiti mјere za smanjenje rizika po pojedinim oblastima a sve svrhu stalnog poboljšanja stanja integriteta u BH Telecomu.

Na ovaj način identifikovane su oblasti koja mogu da ugoroze integritet BH Telecoma a odnose se na upravljanje i rukovođenje, upravljanje matrijalno-finansijskim sredstvima i nabavkama, sukob interesa, protoka informacija i informisanosti radnika, upravljanja ljudskim resursima, nedovoljnoj svijesti o etičkom vrijednostima i nedovoljnoj zaštiti zvizdača.

Faza III - Izrada mјera i preporuka za unapređenje integriteta institucije

10. Mјere za unapređenje integriteta

Cilj mјera za unapređenje integriteta je sprječavanje i otklanjanje okolnosti za nastanak nepravilnosti kroz jačanje javne odgovornosti, transparentnosti, kontroliranje i smanjivanje diskrecijskih ovlasti, pojednostavljenje komplikovanih i ukidanje nepotrebnih procedura, jačanje profesionalizma i etike, edukaciju, uspostavu djelotvornog sistema kontrole i eliminisanje neefikasne prakse u ponašanju.

Na osnovu sačinjene analize postojećeg integriteta BH Telecoma, identifikacije, analize, procjene i evaluacije rizika, predlažu se mјere za unapređenje integriteta za utvrđene rizike po zajedničkim oblastima identifikovanim prijetnjama iz ankete i analize internih akata.

| R. B | Rizik | Mјera za upravljanje rizikom, odnosno za unaprijeđenje integriteta institucije | Prioritet mјере: •Visoki prioritet •Umjereni prioritet •Niski Prioritet | Aktivnosti koje je neophodno poduzeti za realizaciju mјере | Izvršilac mјере i rok za provođenje aktivnosti | Procjena eventualnih troškova za realizaciju mјере |
|---------------------------|---|--|--|---|--|--|
| Upravljanje i rukovodenje | | | | | | |
| 1 | Donošenje odluka u cilju ostvarivanja ličnog interesa, kroz diskreciono pravo kojim raspolaže rukovodilac (11) (izvor: evaluacija rizika) | Pojačati interne kontrole i nadzor interne revizije | umjereni prioritet | Analizirati postojeće interne kontrole, i predložiti mјere za poboljšanje procesa | Generalni direktor/rukovodilac Odjela interne revizije Rok: 1 godina | - |

| | | | | | | |
|---|---|---|----------------------|---|--|--|
| | Upravljanje materijalno - finansijskim sredstvima institucije | | | | | |
| 2 | Nenamjensko korištenje resursa BH Telekoma(13) Zloupotreba materijalno-finansijskih sredstava(14) (izvor:evaluacija rizika) | Dosljedna primjena internih akata u pogledu raspolaganja materijalno-finansijskim sredstvima Društva(nalozi, zaduženja, razduženja,popisi...) | umjereni prioritet | Analizirati i uspostaviti preciznije kontrolne mehanizme primjene internih akata, pojačati kontrolu izvršenja. | Izvršni direktori OOJ 1 godina | |
| Upravljanje nabavkama | | | | | | |
| 3 | Uticaj na usmjerenje donošenja odluka u postupku nabavke koje nisu u skladu sa zakonskim i internim propisima(15) Odavanje važnih informacija o aktuelnim nabavnim postupcima zainteresovanim stranama s ciljem favorizovanja određenih dobavljača i drugi oblici kršenja principa transparentnosti i jednakog tretmana ponuđača u nabavkama(16) (izvor:evaluacija rizika) | Pojačati interne kontrole | Umjereni prioritet | Analizirati postojeće interne kontrolne mehanizme primjene internih akata, pojačati kontrolu izvršenja te po potrebi predložiti poboljšanja | Izvršni direktor ID EFP Rok:1 godina | |
| Upravljanje kadrovima | | | | | | |
| 4 | Nepostajanje sistemskog upravljanja ljudskim resursima (19) Pojava "Trgovine uticajem" u procesu upravljanja kadrovima(20) (izvor:evaluacija rizika) | Usposta modernog sistema upravljanja ljudskim resursima. | Visok prioritet | Pristupiti izradi elaborata uspostave modernog sistema upravljanja ljudskim resursima | Izvršni direktor ID PPUOLJR Rok: 1 godina | |
| Etika i lični integritet Prijem poklona | | | | | | |
| 5 | Nedovoljno definisana norma koja promoviše etičko ponašanje i etičke vrijednosti (24) Zloupotreba prava iz radnog odnosa (25) Nedovoljno definisan pojam i vrijednost poklona u internim aktima(26) Primanje poklona uz razmjenu bitnih informacija(29) (izvor:evaluacija rizika) | Izvršiti izmjenu i dopunu akata vezanih za etiku, lični integritet i akt iz oblasti antikoruptivnog djelovanja | Umjereni prioritet | Izvršiti izmjenu i dopunu Etičkog kodeksa i Pravilnika o antikoruptivnom djelovanju Planirati i provesti edukaciju po navedenim oblastima | Izvršni direktor ID PPUOLJR Rok:6 mjeseci | |
| Sukob interesa | | | | | | |
| 6 | Omogućavanje lične koristi sa povezanim licima(26) Kršenje internih akata o komuniciranju između radnika i zainteresovanih strana(27) (izvor:evaluacija rizika) | Pojačati interne kontrole i dosljednu primjenu internih akata | Umjereni i prioritet | Analizirati i pojačati nadzor višeg rukovodstva u cilju eliminaciju/smanjenju sukoba interesa | Izvršni direktori OOJ Rok:1 godina | |
| Djelotvorno postupanje po prijavama korupcije, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka | | | | | | |
| 7 | Neprihvatljivanje korupcije i drugih nezakonitih radnji zbog nedovoljno definisane zaštite uzbunjivača(30) | Poslovati u skladu sa najvišim standardima etičnosti i integriteta-izržavanje od strane najvišeg rukovodstva Društva za princip "Nulta | Visok prioritet | Promovisati da neetična koruptivna ponašanja radnika nisu dozvoljena i prihvatljiva u BH Telecomu. | Generalni direktor/ Rok:6 mjeseci | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---------------------|--|--|--|
| | Nedovoljan nivo svjesnosti zaposlenih za prijavljivanje nezakonitih radnji(31) Nedostatak sistemske opredjegenosti rukovodioca(32) (izvor:evaluacija rizika) | tačka tolerancije na koruptivne radnje i zloupotrebe" Uspostava „Etičke linje“ | | Usvojiti standard nulte tolerancije, objaviti na web stranici BH Telecom-a. Uvesti alat „Etička linija“ | | |
| Rokovi izrade akata u BH Telecomu | | | | | | |
| 8 | Postupak izrade internih akata Uprave društva ubrati do faze prijedloga za donošenje ili usvajanje od strane nadležnih organa upravljanja u Društvu (33) (izvor:analiza internih akata) | Rokove izrade akata normirati po vrstama | Umjeran prioritet | Analiza i prijedlog rokova izrade | Izvršni direktor ID PPUOLJR Rok:6 mjeseci | |
| Edukacija radnika o integritetu | | | | | | |
| 9 | Nedovoljna edukacija radnika o integritetu kako ličnom tako i kooperativnom (34) (izvor:evaluacija rizika- anketa) | Planirati i provoditi kontinuirano obuke iz oblasti integriteta i etičkih vrijednosti | visoki prioritet | Planirati, provesti, provjeriti i poboljšavati su aktivnosti na edukaciji radnika o integritetu | Izvršni direktor ID PPUOLJR Rok:1 godina | |
| Protok informacija | | | | | | |
| 10 | Nedovoljan protok informacija u okviru poslovnih procesa na relaciji uprava društva,rukovodioci-radnici (35) (izvor:evaluacija rizika- anketa) | Uvesti sistemski pristup informisanja | Umjeran i prioritet | Analiza postojećih kanala informisanja sa prijedlogom sistemskog unaprijeđenja | Generalni direktor/izvršni direktori ID Rok:6 mjeseci | |
| Odgovornost za kršenje integriteta | | | | | | |
| 11 | Neprijavljivanje i nepoduzimanje odgovornosti za slučajeve prevare, krađe ili radnji koji predstavljaju kršenje integriteta u BH Telecomu (36) (izvor:evaluacija rizika- anketa) | Propisati u internim aktima odgovornost za kršenje integriteta | Visok prioritet | Analiza i izmjena i dopuna internih akata iz oblasti integriteta/pravilnika o disciplinskom postupku | Izvršni direktor ID PPUOLJR Rok:6 mjeseci | |

Napomena: u Tabeli koloni rizici-u zagradi upisani redni broj rizika iz tabele evaluacije, izvor rizika: (izvor:evaluacija rizika), (15).

Rezultati provođenja 11. predloženih mjera za unaprijeđenje Plana integriteta treba da dovedu do povećanje efikasnosti radnih procesa, poboljšanje kvalitete rada, boljeg protoka informacija i informisanosti radnika, modernog sistema upravljanja ljudskim resursima, dosljedne primjene propisa i internih akata, poboljšanje stepena povjerenja u organizaciju od strane radnika, javnosti i korisnika usluga, podizanja svijesti o etičkom vrijednostima i zaštiti zvizdača.

Pored gore navedenog, Tim za izradu plana integriteta je zaključio da će na smanjenje mogućnosti za nastanak koruptivnih pojava, pored preporuka i mjera izdvojenih i navedenih u samom dokumentu, imati uticaja i poduzimanja sljedećeg:

- obezbijediti dosljednu primjenu svih zakonskih, podzakonskih i internih akata koji predstavljaju pravni osnov za rad BH Telecom-a, te redovno ažuriranje pravne regulative okvira rada,
- osigurati da radnici djeluju sa integritetom i u skladu sa etičkim normama BH Telecom-a i u tom smislu osigurati i obezbijediti da etički kodeks bude implementiran i kontinuirano usklađivan sa zakonskom regulativom i standardima,
- preispitivanje internih procedura u praksi, kao i postupanje po svim preporukama interne i eksterne revizije,
- nastaviti sa praksom ažuriranju i dostupnosti internih akata svim radnicima radi bolje informisanosti,

- obezbijediti praćenje i donošenje potrebnih mjera za smanjenje uticaja identifikovanih rizika i njihovu kontrolu i nadzor,
- unaprijediti komunikaciju, saradnju, timski rad, razmjenu znanja i iskustava i zajedničko rješavanje problema,
- odrediti OOJ i osobu koja će redovno pratiti provođenje Plana integriteta, te u skladu sa dobijenim rezultatima izraditi izvještaj o ostvarenim rezultatima u odnosu na predložene mjere i preporuke za unapređenje integriteta institucije,
- povremeno obavljati internu evaluaciju provedenih mjera i aktivnosti i po potrebi i procjeni, vršiti odgovarajuće dopune Plana integriteta.

Broj: 00.1-14-110225/19-3
Sarajevo, 18.12.2019. godine

