



PLAN INTEGRITETA 3.0
BH Telecom d.d. Sarajevo

Sarajevo, februar 2024.

Sadržaj:

| | |
|--|----|
| Uvod | 2 |
| 1. Plan integriteta | 2 |
| 1.1 Pojmovi korišteni u Planu integriteta..... | 3 |
| 1.2 Sastavni dijelovi plana integriteta | 4 |
| Faza 1..... | 5 |
| 2. Obavijest o formiranju Tima za izradu Plana integriteta | 6 |
| 3. PROGRAM RADA RADNE GRUPE ZA IZRADU PLANA INTEGRITETA..... | 8 |
| Faza 2..... | 9 |
| 4. Procjena stanja integriteta | 9 |
| 4.1 Zakonski okvir poslovanja BH Telecoma | 9 |
| 4.2 Opšti interni akti BH Telecoma | 10 |
| 4.3 Radni procesi BH Telecoma | 12 |
| 4.4 IMS dokumenti: | 13 |
| 5. Ankete za samoprocjene integriteta BH Telecoma | 19 |
| 6. Rezultati ankete:..... | 21 |
| 6.1. Analiza odgovora po anketama iz 2019. i 2023.godine..... | 26 |
| 7. Identifikacija, analiza i procjena rizika..... | 30 |
| 8. Tabela/obrazac za unošenje podataka iz procesa identifikacije, analize, procjene, rangiranja rizika | 32 |
| 9. Evaluacija rizika (rizici, anketa, interna akta) | 43 |
| 10. Analiza integriteta BH Telecoma 2019-2023 | 50 |
| 11. Analiza zakonskog okvira poslovanja BH Telecoma | 51 |
| 12. Interni akti i procesi-analiza..... | 51 |
| 13. Analiza kadrovske popunjenosti/radna mjesta | 52 |
| 14. Ocjena postojećeg stanja integriteta BH Telecoma..... | 53 |
| Faza 3..... | 53 |
| 15. Mjere za unapređenje integriteta..... | 53 |

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

Misija - Povezujemo i razvijamo BiH kroz inovativna digitalna rješenja.

Vizija - Vodeći digitalni integrator BH društva.

BH Telecom je organizovan kao jedinstvena samostalna organizacija i ekonomsko-poslovna cjelina na funkcionalnom, tehnološkom, procesnom i teritorijalnom principu, čime se ostvaruju pretpostavke 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. Plan integriteta

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 antikorupcijski 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 *moćnosti 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,
- 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 nalaže :

ID za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursim, 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.

Zaključkom Uprave Društva sa 157. sjednice broj: VIII/157-23 g) zadužuje se DRSU da pokrene aktivnosti na izradi inoviranog Plana integriteta 3.0 BH Telecoma d.d. Sarajevo i isti predloži Upravi Društva na usvajanje. Rok: decembar 2023. godine.

Kontinuitet 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.

1.1 Pojmovi korišteni u Planu integriteta

Pojmovi koji su korišteni u Planu integriteta imaju slijedeće značenje:

- a) „**Integritet**“ podrazumjeva način rada institucije, kao i način ponašanja uposlenih u instituciji kojim se odražava pošteno, usklađeno, savjesno, nepristrasno, 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 funkcionisanje 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 inteziteta, rizici se rangiraju od rizika visokog ka rizicima slabijeg intenziteta.

- l) **Postojeće mjere/kontrolni mehanizmi koji su na snazi u instituciji** predstavljaju mjere 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.

1.2 Sastavni dijelovi plana integriteta

- 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;
- Tabela pregled identificiranih, analiziranih i procijenjenih rizika;
- Mjere i preporuke za unapređenje integriteta institucije;
- Odluka/Rješenje o usvajanju i provođenju plana integriteta.

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

Adresa: **Franca Lehara 7.**

E-mail institucije: kabinet@bhtelecom.ba

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

Ime i prezime rukovodioca institucije: v.d. Amel Kovačević

Ime i prezime osobe zadužene za nadzor nad praćenjem provođenja plana integriteta : Samir Silajdžić DRSU

Kontakt 061/106-993

Faza 1



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: 03-16-65829-1/23
Sarajevo, 03.07.2023. godine

Na osnovu člana 94. stava (3) Statuta Dioničkog društva BH Telecom Sarajevo, broj: 00.1-03-17072/20-10 od 29.06.2020. godine, Odluke, broj: 01-16-121098-2/21 od 21.01.2021. godine i Zahtjeva, broj: 01.1-16-65829/23, Izvršni direktor Izvršne direkcije za pravne poslove, upravljanje organizacijom i ljudskim resursima donosi

R J E Š E N J E **o imenovanju Tima**

1. Imenuje se Tim za izradu Plana integriteta BH Telecom d.d. Sarajevo 3.0 u skladu sa zaduženjem Uprave Društva, a u cilju realizacije zaključka Uprave Društva sa 157.sjednice, broj: VIII / 157-23 stav g), u sastavu:

- a) Samir Silajdžić - DRSU - predsjednik
- b) Zijo Isić - DRSU - zamjenik predsjednika
- c) Enisa Ćurevac - DRSU - član
- d) Vahid Dupovac - ID PPUOLJR - član
- e) Samira Sarić - ID RP - član
- f) Amir Spahić - ID TiRS - član
- g) Amra Lindov - ID EFP - član
- h) Mujo Hodžić - ID za investicije - član
- i) Alisa Hodžić - ID IT - član

2. Zadatak Tima je da izradi Plan integriteta BH Telecom d.d. Sarajevo 3.0 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, shodno Zaključku Uprave Društva sa 157.sjednice broj: VIII / 157-23 g) Zadužuje se DRSU da pokrene aktivnosti na izradi inoviranog Plana integriteta 3.0 BH Telecoma d.d. Sarajevo i isti predloži Upravi Društva na usvajanje. Rok: decembar 2023. godine.

3. Tim je dužan izrađeni Plan integriteta BH Telecom d.d. Sarajevo 3.0 dostaviti Upravi Društva na usvajanje najkasnije do 31.12.2023. godine.

4. Predsjednik Tima je u obavezi predložiti program rada pri izradi Plana integriteta te određuje mjesto i datum održavanja sastanka tima.

5. Ovo Rješenje stupa na snagu danom donošenja.

Izvršni direktor PPUOLJR

Samir Jusufović, dipl.iur.

2. Obavijest o formiranju Tima za izradu Plana integriteta



www.bhtelecom.ba

Dioničko društvo BH Telecom Sarajevo
Obala Kulina bana 8, 71000 Sarajevo, BiH

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

Broj: 01.1.1-173-94763/23 (4230)
Sarajevo, 8. juli 2023.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

Izrada plana integriteta BH Telecoma d.d. Sarajevo 3.0

Obavještavaju se radnici Društva da je u toku izrada Plana integriteta 3.0 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 157 sjednici broj VIII/157-23, zadužila DRSU da pokrene aktivnosti na izradi inoviranog Plana integriteta 3.0 BH Telecoma d.d. Sarajevo i isti predloži Upravi Društva na usvajanje
Rok:Decembar 2023.godine

Rješenjem o imenovanju tima broj: 03-16-65829-1/23 od 03.07.2023. godine za izradu Plana integriteta u borbi protiv zloupotreba, imenovani su članovi tima u sastavu:

- a) Samir Silajdžić - DRSU - predsjednik
- b) Zijo Isić - DRSU - zamjenik predsjednika
- c) Enisa Čurevac - DRSU - član
- d) Vahid Dupovac - ID PPUOLJR - član
- e) Samira Sarić - ID RP - član
- f) Amir Spahić - ID TiRS - član
- g) Amra Lindov - ID EFP - član
- h) Mujo Hodžić - ID za investicije - član
- i) Alisa Hodžić - ID IT - član

Zadatak Tima je da izradi Plan integriteta 3.0 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: VIII/157/23 sa 157. sjednice
Tim je dužan Plan integriteta 3.0 putem dostaviti Upravi Društva do 31.12.2023.godine.

Plan integriteta je interni dokument kojim je sadržan skup mjera pravne i praktične prirode kojima se sprječavaju i otklanjaju 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) Tabela 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,
- 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 Direkciju za razvoj Sistema upravljanja najkasnije do 03.10.2023. godine na mail: samir.silajdzic@bhtelecom.ba

U prilogu vam dostavljamo i Program rada Tima za izradu Plana integriteta BH Telecoma d.d.Sarajevo 3.0

S poštovanjem,

Direktor direkcije za razvoj sistema upravljanja
mr.sci. Ilduza Husić, dipl. prof.mat.

GENERALNI DIREKTOR
mr. Sedin Kahrیمان, dipl.ing. saob. i kom.

Prilog:
Program rada Tima za izradu Plana integriteta BH Telecom

Dostaviti:
Naslovu
a/a.

3. PROGRAM RADA RADNE GRUPE ZA IZRADU PLANA INTEGRITETA

Naziv institucije: BH Telecom.d.d. Sarajevo
Rukovodilac institucije: Sedin Kahriman
Predsjednik Tima za izradu Plana integriteta: Samir Silajdžić
Početak izrade plana integriteta: 03.07.2023.
Datum odobravanja programa rada: august 2023.
Očekivani završetak: 31.12.2023.

PROGRAM RADA IZRADE PLANA INTEGRITETA

| Br. | Faza 1: MJERA/ AKTIVNOST | ODGOVORNA OSOBA | ROK |
|-----|---|---|--------------------------|
| 1. | Donošenje Odluke/Rješenja o imenovanju radne grupe | Izvršni direktor ID PPUOLJR | 03.07.2023. |
| 2. | Priprema Programa rada radne grupe | Tim za izradu Plana integriteta | August 2023. |
| 3. | Odobravanje Programa rada radne grupe | Generalni direktor | August 2023. |
| 4. | Obavještanje uposlenih Društva o planiranim aktivnostima na izradi plana integriteta | Predsjednik Tim-a | Septembar 2023. |
| Br. | Faza 2: MJERA/AKTIVNOST | ODGOVORNA OSOBA | ROK |
| 1. | Početna procjena stanja integriteta | Tim za izradu Plana integriteta | Septembar 2023 |
| 2. | Prikupljanje neophodne dokumentacije za izradu plana integriteta | Tim za izradu Plana integriteta | Septembar/ oktobar 2023 |
| 3. | Pregled i analiza prikupljene dokumentacije u vezi sa procjenom izloženosti i otpornosti institucije rizicima | Tim za izradu Plana integriteta | Septembar/ oktobar 2023. |
| 4. | Provođenje ankete putem anonimnog upitnika | Tim za izradu Plana integriteta Radnici BHTelecoma | Septembar/ oktobar2023. |
| 5. | Identifikacija i analiza rizika i faktora rizika | Tim za izradu Plana integriteta | Oktobar 2023. |
| 6. | Procjena i rangiranje rizika | Tim za izradu Plana integriteta | Oktobar 2023. |
| Br. | Faza 3: MJERA/AKTIVNOST | ODGOVORNA OSOBA | ROK |
| 1. | Odabir prijedloga mjera za unapređenje integriteta i određivanje prioriteta predloženih mjera | Tim za izradu Plana integriteta | Novembar 2023. |
| 2. | Izrada i podnošenje Izvještaja o stanju integriteta u Društvu | Tim za izradu Plana integriteta | Novembar 2023. |
| Br. | Faza 4: MJERA/AKTIVNOST | ODGOVORNA OSOBA | ROK |
| | Priprema i dostavljanje generalnom direktoru nacrtu plana integriteta | Tim za izradu Plana integriteta | Novembar 2023 |
| 1. | Pregled predloženog plana integriteta i dostavljanje istog na mišljenje Agenciji (Timu za sprečavanje korupcije na odgovarajućem nivou u BiH) | Generalni direktor | Novembar 2023. |
| 2. | Usvajanje plana integriteta/ Imenovanje OJ/radnika i zamjenika radnika zaduženog za nadzor nad provođenjem plana integriteta | Uprava Društva | Decembar 2023. |

Sarajevo: august 2023.

Predsjednik Tima za izradu Plana integriteta

Samir Silajdžić dipl.iur.

S A G L A S A N
GENERALNI DIREKTOR

Faza 2

4. 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:

- a) Prikupiti i analizirati svu internu i eksternu dokumentaciju i druge podatke relevantne za procjenu izloženosti BHTelecoma rizicima;
- b) Prikupiti i analizirati sve neophodne informacije od strane uposlenih u instituciji provođenjem ankete putem anonimnog upitnika za procjenu integriteta BH Telecoma;
- c) Identificirati i analizirati rizike u svim oblastima funkiconisanja institucije;
- d) Identificirati i analizirati postojeće kontrolne mehanizme za sprječavanje nastanka i razvoja rizika;
- e) Izvršiti procjenu zastupljenosti svakog identificiranog rizika.

4.1 Zakonski okvir poslovanja BH Telecoma

1. Zakon o komunikacijama,
2. Zakon o konkurenciji
3. Zakon o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini
4. Zakon o zaštiti ličnih podataka,
5. Zakon o privrednim društvima Federacije BiH

6. Zakon o slobodi pristupa informacijama u Federaciji BiH
7. Zakon o tržištu vrijednosnih papira
8. Pravilnik o upravljanju dioničkim društvima,
9. Zakon o radu,
10. Zakon o matičnoj evidenciji o osiguranicima i korisnicima prava iz penzijskog i invalidskog osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine,
11. Zakon o zdravstvenom osiguranju,
12. Zakon o penzijsko-invalidskom osiguranju;
13. Zakon o jedinstvenom sistemu registracije, kontrole i naplate doprinosa
14. Zakon o autorskom i srodnim pravima
15. Zakon o kolektivnom ostvarivanju autorskog i srodnih prava
16. Zakon o obligacionim odnosima
17. Zakon o prostornom uređenju,
18. Zakon o prostornom planiranju i korištenju zemljišta na nivou Federacije Bosne i Hercegovine,
19. Zakon o unutrašnjoj trgovini federacije bih
20. Zakon o trgovini republike srpske
21. Zakon o trgovini brčko distrikta
22. Zakon o porezu na dodatu vrijednost bosne i hercegovine
23. Zakon o zaštiti na radu
24. Zakon o carinskoj politici u Bosni i Hercegovini
25. Zakon o računovodstvu i reviziji u Federaciji Bosne i Hercegovine,
26. Zakon o porezu na dobit FBiH
27. Zakon o doprinosima
28. Zakon o osiguranju imovine i lica FBIH;
29. Zakon o porezu na dohodak
30. Zakon o mjeriteljstvu u Federaciji BiH "Službene novine Federacije BiH" broj 08/05 iz 2005. godine
31. Zakon o arhivskoj građi u Federaciji BiH (Službene novine Federacije BiH br. 45/02 2002.)

4.2 Opšti interni akti BH Telecoma

Interna akta Nadzornog odbora

| | |
|----|--|
| 1. | Poslovnik o radu Nadzornog odbora |
| 2. | Pravilnik o disciplinskom postupku za utvrđivanje disciplinske odgovornosti odgovornih lica u Diničkom društvu BH Telecom Sarajevo |
| 3. | Pravilnik o donacijama |

Interna akta Skupštine Društva

| | |
|----|------------------------------------|
| 1. | Etički kodeks |
| 2. | Poslovnik o radu Skupštine Društva |
| 3. | Statut |
| 4. | Kodeks korporativnog upravljanja |

Interna akta Uprave Društva

KODEKSI

| | |
|----|--|
| 1. | Kodeks antikoruptivnog djelovanja |
| 2. | Kodeks poslovnog ponašanja, odijevanja i komuniciranja radnika |
| 3. | Kodeks internih kontrola |
| 4. | Kodeks ponašanja dobavljača |

ODLUKE

| | |
|----|--|
| 1. | Odluka o korištenju reprezentacije |
| 2. | Odluku o utvrđivanju odgovornog člana uprave |
| 3. | Odluka o korištenju TK saobraćaja i telefonskih aparata u službene svrhe |

OSTALA AKTA

| | |
|-----|---|
| 1. | Politika upravljanja ljudskim resursima |
| 2. | Plan integriteta |
| 3. | Anti- Fraud Politika |
| 4. | Politika kvaliteta |
| 5. | Politika objavljivanja informacija |
| 6. | Politika sigurnosti informacija |
| 7. | Politika upravljanja dobavljačima |
| 8. | Politika upravljanja zalihama |
| 9. | Politika zaštite ličnih podataka |
| 10. | Politika zaštite životne sredine |

POSLOVNICI

| | |
|----|---------------------------------|
| 1. | Poslovnik o radu Uprave Društva |
| 2. | Poslovnik o radu Odbora za IMS |

PRAVILNICI

| | |
|-----|---|
| 1. | Pravilnik o utvrđivanju cijena rada i gotovih proizvoda na poslovima iz oblasti TK koji se realizuju u vlastitoj režiji |
| 2. | Pravilnik o radu |
| 3. | Pravilnik o obrazovanju radnika i pripravnika |
| 4. | Pravilnik o nagrađivanju |
| 5. | Pravilnik o ITD za potrebe BHT |
| 6. | Pravilnik o uslovima i načinu korištenja putničkih automobila u ličnoj svojini |
| 7. | Pravilnik o uslovima i načinu eksploatacije voznog parka |
| 8. | Pravilnik o nabavkama |
| 9. | Pravilnik za izradu dokumentacije izvedenog stanja |
| 10. | Pravilnik o načinu formiranja cijena usluga i roba |
| 11. | Pravilnik o unutrašnjoj zaštiti imovine i lica |

| | |
|-----|---|
| 12. | Pravilnik o zaštiti od požara |
| 13. | Pravilnik o blagajničkom poslovanju |
| 14. | Pravilnik o zaštiti na radu |
| 15. | Pravilnik o pripremi, planiranju, realizaciji i kolaudaciji investicija |
| 16. | Pravilnik o kancelarijskom i arhivskom poslovanju |
| 17. | Pravilnik o inovacijama |
| 18. | Pravilnik o računovodstvu |
| 19. | Pravilnik o poslovnoj tajni |
| 20. | Pravilnik o odnosima s medijima |
| 21. | Pravilnik o izgradnji kućnih telekomunikacionih instalacija |
| 22. | Pravilnik o realizaciji uključenja u partnerski program |
| 23. | Pravilnik o finansijskom poslovanju |
| 24. | Pravilnik o realizaciji projektnih IKT rješenja |
| 25. | Pravilnik o inspekcijским poslovima |
| 26. | Pravilnik o materijalnom poslovanju |
| 27. | Pravilnik o provedbi Zakona o zaštiti ličnih podataka |
| 28. | Pravilnik o planiranju |
| 29. | Pravilnik o kapitalizaciji internog rada |
| 30. | Pravilnik o klasifikaciji dokumenata po tajnosti |
| 31. | Pravilnik o službenoj odjeći radnika |

UPUTSTVA

| | |
|-----|--|
| 1. | Uputstvo o postupku angažovanja advokata |
| 2. | Uputstvo o stipendiranju studenata i organizovanju praktičnog rada studenata i učenika |
| 3. | Uputstvo o postupku prijema u radni odnos |
| 4. | Uputstvo o radu dužem od punog radnog vremena (prekovremeni rad) |
| 5. | Uputstvo o postupku rješavanja zahtjeva za isplatu novčane naknade po osnovu nastanka teškog invaliditeta ili teške bolesti radnika ili člana njegove uže porodice |
| 6. | Uputstvo o probnom radu |
| 8. | Uputstvo o načinu angažovanja kapaciteta ID za investicije |
| 9. | Uputstvo o toku knjigovodstvene dokumentacije |
| 10. | Uputstvo o montažnim radovima pri izgradnji pristupnih mreža za korisnike fiksnih usluga |
| 11. | Uputstvo o građevinskim radovima pri izgradnji pristupnih mreža za fiksne korisnike |
| 12. | Uputstvo o preduzimanju mjera sigurnosti na prodajnim mjestima Dioničkog društva BH telecom Sarajevo |
| 13. | Uputstvo za rad nadzornog organa |
| 14. | Uputstvo o popisu imovine i obaveza |
| 15. | Uputstvo o upotrebi faksimila na službenim aktima |
| 16. | Uputstvo o postupku prerasporeda zaposlenika |
| 17. | Uputstvo o postupku naplate spornih potraživanja |
| 18. | Uputstvo za postupanje pri nabavci usluga putem sponzorskog aranžmana |
| 19. | Uputstvo o primjeni i provođenju Pravilnika o javnim nabavkama |
| 20. | Uputstvo za bezbjedan rad na visini |
| 21. | Uputstvo o sprječavanju odliva korisnika |
| 22. | Uputstvo o primjeni modela bonusa za rezultate ostvarene u prodaji usluga |
| 23. | Uputstvo o realizaciji ugovora LTE - pristupna mreža |
| 24. | Uputstvo o grupisanju imovine i troškova za potrebe računovodstvenog odvajanja i troškovnog računovodstva |

4.3 Radni procesi BH Telecoma

Na osnovu procjene značaja i uticaja na rezultate poslovanja, svi procesi u BH Telecomu su podijeljeni u 3 kategorije:

- I. Upravljački procesi (Procesi po osnovu vlasništva i registracije Društva i korporativni procesi)
- II. Glavni (CORE) proces
- III. Pomoćni (prateći) procesi

| GRUPA PROCESA | E2E PROCES | VLASNIK E2E PROCESA | Broj IMS dokumenata |
|---|--|---------------------|---------------------|
| Procesi po osnovu vlasništva i registracije Društva | Procesi po osnovu vlasništva | Sekretar Društva | 0 |
| | Od Vizije do strategije | ID RP | 1 (Q1) |
| | Zadovoljenje regulatornih zahtjeva | DRSU | 5 (Q2,WI3) |
| Korporativni procesi | Od strategije do plana | ID EFP | 7 (Q7) |
| | Od projekta do profita | ID I | 19 (Q12, WI 7) |
| | Upravljanje procesima, QMS, ERM, ISMS i inspekcijski nadzor, FM RA | DRSU | 24 (Q12, WI12) |
| | Upravljanje ljudskim resursima, znanjem i inovacijama | ID PPUOLJR | 3 (Q3) |
| Glavni (CORE) procesi | Tržišno komuniciranje (promocija) | ID RP | 8 (Q5, WI3) |
| | Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga | ID RP | 4 (Q1, WI3) |
| | Prodaja usluga | ID RP | 23 (Q1 , WI 22) |
| | Veleprodaja | ID RP | 7 (Q7) |
| | Eksploatacija, nadzor, održavanje TK sistema | ID TiRS | 41 (Q8 ,WI 33) |
| | Eksploatacija i održavanje TK mreže | ID RP | 4 (Q2, WI2) |
| | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | ID EFP | 22 (Q2, WI20) |
| | Podrška korisnicima usluga | ID RP | 14 (Q4,WI10) |
| | Mjerenje zadovoljstva korisnika | ID RP | 3 (Q1, WI2) |
| Pomoćne (prateće) procesi | Od skladišta do interne isporuke | ID EFP | 4 (Q2, WI2) |
| | Od nabave do plaćanja | ID EFP | 9 (Q5, WI 4) |
| | Od računovodstva do finansijskih izvještaja | ID EFP | 14 (Q4, WI10) |
| | Pravni poslovi | ID PPUOLJR | 2 (Q2) |
| | Opći poslovi | ID PPUOLJR | 11 (Q7, WI4) |
| | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | ID IT | 25 (Q4, WI 8,POL13) |

Q - oznaka dokumenta procedure IMS sistema; WI - oznaka dokumenta uputstva IMS sistema; POL - oznaka dokumenta politike IMS sistema

4.4 IMS dokumenti:

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva |
|------|--|--|
| 1 | QISP 1-00/01 | Saradnja sa regulatornom agencijom za komunikacije |
| 2 | QISP 1-00/02 | Saradnja sa međunarodnim i domaćim organizacijama |
| 3 | WI 4-02/01-01 | Uputstvo za razmatranje klauzula usklađenosti i priprema za potisivanje ulaznog dokumenta |
| 4 | QISP 6-10/01 | Upravljanje rizicima u BH Telecomu |
| 5 | QP 6-10/05 | Postupanje u slučaju prijave koruptivne radnje |
| 6 | ISP 6-10/06 | Upravljanje incidentima sigurnosti informacija |
| 7 | QISP 7-53/01 | Izrada i kontrola dokumenata IMS |
| 8 | WI 7-53/01-01 | Uputstvo za izradu i dizajniranje dokumenata IMS |
| 9 | QP 8-51/03 | Otkrivanje i sprječavanje zloupotreba usluga i mreže BH Telecoma |
| 10 | QISP 9-20/01 | Interni audit IMS |
| 11 | QISP 9-20/02 | Planiranje i realizacija inspeksijskih poslova |
| 12 | QISP 9-30/01 | Preispitivanje IMS-a od strane rukovodstva |
| 13 | QISP 10-20/01 | Neusklađenosti i korektivne mjere |
| 14 | WI 1-00/01-03 | Uputstvo za saradnju i izvještavanje RAK-a u dijelu troškovnog računovodstva |
| 15 | QP 8-10/02 | Izrada plana poslovanja |
| 16 | QP 7-11/01 | Planiranje, evidentiranje, kontrola i upotreba novčanih sredstava |
| 17 | WI 7-11/01-01 | Uputstvo o postupku prijave, evidentiranja, procjene i likvidacije šteta po osnovu ugovora o osiguranju imovine BH Telecoma |
| 18 | WI 7-11/01-02 | Uputstvo o postupku prijave, evidentiranja, procjene i likvidacije šteta po osnovu ugovora o osiguranju radnika BH Telecoma od nesretnog slučaja |
| 19 | WI 7-11/01-03 | Uputstvo elektronski bankarski izvodi |
| 20 | QP 8-10/08 | Poslovno izvještavanje |
| 21 | WI 8-10/08-01 | Uputstvo o postupku za prodaju sredstava Dioničkog Društva BH Telecom Sarajevo |
| 22 | QP 8-40/01 | Nabavka roba, usluga i radova |
| 23 | WI 8-40/01-01 | Uputstvo za provođenje postupka nabavke - javno nadmetanje |
| 24 | WI 8-40/01-02 | Uputstvo za provođenje pozivnog postupka nabavke |
| 25 | WI 8-40/01-03 | Uputstvo za provođenje postupka nabavke putem pregovaračkog postupka |
| 26 | WI 8-40/01-04 | Uputstvo za provođenje direktnog postupka |
| 27 | WI 8-40/01-05 | Uputstvo o prijemu, skladištenju i izdavanju materijala/opreme/robe |
| 28 | QP 8-60/02 | Kolaudacija investicija |
| 29 | QP 8-50/02 | Fakturisanje i naplata pruženih usluga i kontrola prihoda |
| 30 | WI 8-50/02-01 | Uputstvo za isključenje zbog duga, ponovna uključenja i trajna isključenja na svim mrežama |
| 31 | WI 8-50/02-02 | Uputstvo za kontrolu neuobičajene potrošnje po svim mrežama |
| 32 | WI 8-50/02-03 | Uputstvo o obradi i postupanju sa neuručenim računima, računima/opomenama, i opomenama pred trajno isključenje i tužbu |
| 33 | WI 8-50/02-04 | Uputstvo za kontrolu, izdavanje i naplatu faktura za veleprodajne usluge |
| 34 | WI 8-50/02-05 | Uputstvo za knjiženje prodaje putem WEB Shop-a i Moj BH Telecom aplikacije |
| 35 | QP 7-11/02 | Kontroling (finansijski) i izvještavanje |
| 36 | WI 7-11/02-01 | Uputstvo za prikupljanje i raspodjela operativnih troškova |
| 37 | WI 7-11/02-02 | Uputstvo za ažurirajne registra imovine |
| 38 | QP 7-11/03 | Evidentiranje, praćenje i izvještavanje o poslovnim događajima |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva |
|------|--|---|
| 39 | WI 7-11/03-01 | Uputstvo za postupanje sa ulaznim fakturama u BH Telecomu |
| 40 | WI 7-11/03-02 | Uputstvo o prijemu, obradi i uknjiženju računa Elektroprivrede d.d. i zbirnog obračuna i plaćanja |
| 41 | WI 7-11/03-03 | Uputstvo o provođenju politike o postupanju sa viškovima zaliha, nepotrebnim zalihama i zastarjelim zalihama |
| 42 | WI 7-11/03-04 | Uputstvo za provođenje rashoda/otpisa imovine u Dioničkom Društvu BH Telecom |
| 43 | WI 8-50/04-01 | Uputstvo za provođenje redovnog mjesečnog obračuna za pružanje TK usluge po svim mrežama |
| 44 | QP 8-50/07 | Evidentiranje terminalne opreme |
| 45 | WI 7-14/01-03 | Uputstvo za ugovaranje i poslovno evidentiranje ugovora o najmu |
| 46 | QP 5-12/01 | Zastupanje pred nadležnim sudovima i organima uprave |
| 47 | QP 5-30/01 | Promjena organizacije i sistematizacije |
| 48 | QP 6-10/02 | Postupanje kod nastanka i otklanjanje štetnih posljedica od prirodnih i drugih nesreća |
| 49 | QISP 7-13/10 | Eksploatacija sistema za nadzor voznog parka |
| 50 | QP 7-13/13 | Održavanje voznog parka |
| 51 | QP 7-14/01 | Upravljanje nekretninama |
| 52 | QP 7-14/02 | Održavanje objekata i opreme |
| 53 | QP 7-14/03 | Upravljanje radnim prostorom |
| 54 | QISP 7-16/01 | Upravljanje obrazovanjem u Dioničkom društvu BH Telecom |
| 55 | QP 7-20/01 | Upravljanje ljudskim resursima |
| 56 | QISP 7-51/01 | Postupanje sa službenom poštom u BH Telecomu |
| 57 | QP 7-51/02 | Postupanje i dostava telekomunikacionih podataka po naredbama sudova |
| 58 | QISP 6-10/04 | Djelovanje i aktivnosti u slučaju katastrofe IT sistema |
| 59 | ISP 6-12/01 | Pregled vlasništva nad podacima u informacionom sistemu BH Telecoma-a |
| 60 | QISP 7-13/02 | Održavanje informacionih sistema |
| 61 | WI 7-13/02-01 | Tehnička podrška informacionih sistema |
| 62 | WI 7-13/02-02 | Sistemska podrška informacionih sistema |
| 63 | WI 7-13/02-03 | Upravljanje antivirusnim rješenjima |
| 64 | WI 7-13/02-04 | Uputstvo za upravljanje i korištenje server sala ID IT |
| 65 | QISP 7-13/14 | Razvoj i održavanje aplikativnih rješenja |
| 66 | ISP 7-40/03 | Postupanje sa zahtjevima za ostvarenje prava nosilaca ličnih podataka |
| 67 | QISP 8-10/07 | Planiranje i razvoj IT arhitekture |
| 68 | ISP 8-10/09 | Upravljanje kapacitetima |
| 69 | WI 8-23/04-01 | Uputstvo za TADIG testiranje u procesu realizacije roaming usluge |
| 70 | QISP 8-50/03 | Administriranje intranet mreže |
| 71 | WI 8-50/03-01 | Uputstvo o obavezama radnika BH Telecoma pri rukovanju IT opremom i u oblasti sigurnosti i zaštite podataka informacionog sistema |
| 72 | WI 8-50/03-02 | Uputstvo za VPN |
| 73 | WI 8-50/03-03 | Upravljanje prenosnim medijima |
| 74 | WI 8-50/03-04 | Uputstvo za backup/recovery/restore |
| 75 | QP 8-50/04 | Obračun usluga |
| 76 | WI 8-50/04-02 | Prikupljanje i kontrola podataka |
| 77 | WI 8-50/04-03 | Formatiranje, filtriranje i kontrole CDR zapisa podataka |
| 78 | WI 8-50/04-04 | Izmjene setupa medijacijskog sloja |
| 79 | WI 8-50/04-05 | Uputstvo za prikupljanje i obradu podataka u MSPS sistem |
| 80 | WI 8-50/04-06 | Uputstvo za kontrolu procesa obrade podataka unutar SPS aplikacije |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva |
|------|--|--|
| 81 | WI 8-50/04-07 | Uputstvo za ažuriranje šifarnika zona saobraćaja i tarifnih modela u MSPS aplikaciji |
| 82 | WI 8-50/04-08 | Uputstvo za proces implementacije izmjena opisa event i entity zapisa, pravila parsiranja i dodavanja novog tipa saobraćaja na MSPS aplikaciji |
| 83 | WI 8-50/04-09 | Uputstvo za kontrolu procesa obrade podataka unutar LSPS aplikacije |
| 84 | QP 7-13/01 | Upravljanje realizacijom investicionih projekata |
| 85 | WI 7-13/01-01 | Uputstvo za izradu radnih naloga |
| 86 | WI 7-13/01-02 | Uputstvo o načinu finansijske realizacije radnih naloga |
| 87 | 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 |
| 88 | QP 7-13/04 | Realizacija internog rada na investicijskim projektima |
| 89 | QP 7-13/05 | Održavanje radnih i građevinskih mašina |
| 90 | QP 7-13/06 | Preventivno i interventno održavanje mašinskih postrojenja |
| 91 | QP 8-10/03 | Izrada prijedloga plana investicijskih aktivnosti |
| 92 | QP 8-30/01 | Revizija investiciono – tehničke dokumentacije |
| 93 | QP 8-30/02 | Projektovanje telekomunikacionih objekata i mreža |
| 94 | WI 8-30/02-01 | Uputstvo za označavanje investiciono – tehničke dokumentacije |
| 95 | QP 8-30/03 | Izrada dokumentacije izvedenog stanja na telekomunikacionim objektima, mrežama i postrojenjima |
| 96 | QP 8-50/08 | Izvođenje radova |
| 97 | WI 8-50/08-01 | Postupci pripreme i realizacije izvođenje radova |
| 98 | QP 8-50/09 | Proizvodnja |
| 99 | WI 8-50/09-02 | Kontrola u procesu proizvodnje |
| 100 | WI 8-50/09-03 | Kontrola izgradnje bazne stanice GSM-a |
| 101 | QP 8-50/10 | Montaža metalnih konstrukcija, mašinskih instalacija, telekomunikacione opreme i opreme za napajanje |
| 102 | WI 8-50/10-01 | Uputstvo za kontrolu u procesu montaže mašinskih instalacija, telekomunikacione opreme i opreme za napajanje |
| 103 | QP 8-52/01 | Upravljanje investicionim materijalom i opremom |
| 104 | QP 8-60/01 | Primopredaja i tehnički pregled |
| 105 | QP 8-60/04 | Završna kontrola proizvoda |
| 106 | WI 1-00/01-01 | Uputstvo za saradnju sa RAK na veleprodajnim telekomunikacionim tržištima |
| 107 | QP 7-13/09 | Prijava, dijagnostika i otklanjanje smetnji |
| 108 | WI 7-13/09-01 | Uputstvo za dijagnostiku i otklanjanje smetnji na kontakt centru |
| 109 | WI 7-13/09-02 | Uputstvo za otklanjanje smetnji na TK kablovima u pristupnim mrežama |
| 110 | WI 7-13/09-03 | Uputstvo za postupanje u slučaju potpunog prekida rada osnovnih usluga |
| 111 | WI 7-13/09-04 | Uputstvo za postupanje u slučaju degradacije rada osnovnih usluga |
| 112 | WI 7-13/09-05 | Uputstvo za degradaciju ili prekid rada dodatnih usluga |
| 113 | WI 7-13/09-06 | Uputstvo za postupanje u slučaju grupnih smetnji i globalnih problema |
| 114 | WI 7-13/09-07 | Uputstvo za otklanjanje smetnji na opremi pristupnih sistema |
| 115 | WI 7-13/09-08 | Uputstvo za otklanjanje smetnji na optičkim prenosnim kablovima |
| 116 | QP 7-13/11 | Upravljanje radom kontakt centra |
| 117 | WI 7-13/11-01 | Uputstvo za rad na servisima kontakt centra |
| 118 | QP 7-13/12 | Redovno održavanje terminalne opreme i javnih govornica |
| 119 | QP 7-13/21 | Redovna kontrola i održavanje pristupnih mreža |
| 120 | WI 7-13/21-01 | Uputstvo za redovno održavanje i mjerenja na optičkim prenosnim kablovima |
| 121 | QP 8-10/01 | Izrada strategije BH Telecoma |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva |
|------|--|--|
| 122 | QP 8-21/01 | Istraživanje tržišta |
| 123 | QP 8-21/02 | Tržišno komuniciranje |
| 124 | WI 8-21/02-01 | Uputstvo o realizaciji marketing kampanje iz sredstava po ugovorima sa dobavljačima i komitentima terminalne opreme |
| 125 | WI 8-21/02-02 | Uputstvo o realizaciji nabavke online oglašavanja putem servisnih platformi iz inostranstva i načinu plaćanja business karticom |
| 126 | QP 8-21/03 | Rješavanje reklamacija/prigovora i žalbi korisnika usluga BH Telecoma |
| 127 | WI 8-21/03-01 | Uputstvo o načinu rješavanja reklamacija/prigovora i žalbi korisnika |
| 128 | QP 8-21/04 | Planiranje i realizacija programa lojalnosti korisnika |
| 129 | WI 8-21/04-01 | Uputstvo o realizaciji programa lojalnosti korisnika |
| 130 | QP 8-21/05 | Segmentacija korisnika |
| 131 | QP 8-21/06 | Upravljanje online (WEB) komunikacijom BH Telecoma d.d. Sarajevo |
| 132 | QP 8-22/01 | Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga |
| 133 | WI 8-22/01-01 | Specificiranje i odabir terminalne opreme/uređaja u ponudu asemblirane usluge BH Telecoma |
| 134 | WI 8-22/01-02 | Specificiranje i odabir opreme za komisionu prodaju |
| 135 | WI 8-22/01-03 | Uputstvo za sačinjavanje cjenovnika asemblirane usluge i partnerske ponude uređaja i opreme |
| 136 | QP 8-22/02 | Uvođenje i unapređenje veleprodajnih usluga |
| 137 | QP 8-23/01 | Prodaja usluga |
| 138 | WI 8-23/01-01 | Uputstvo o prodaji usluga posebne namjene |
| 139 | WI 8-23/01-03 | Uputstvo o prodaji usluge za prenos podataka korporativni pristup |
| 140 | WI 8-23/01-04 | Uputstvo za prodaju toptim usluge |
| 141 | WI 8-23/01-05 | Uputstvo o prodaji elektronskih dopuna „e-Ultra“ u telecom centrima |
| 142 | WI 8-23/01-06 | Uputstvo o naplati na prodajnom mjestu |
| 143 | WI 8-23/01-07 | Unos/ažuriranje/regrupiranje podataka u bazi korisnika kroz jedinstveni registar korisnika i jedinstvenu ponudu i prodaju |
| 144 | WI 8-23/01-08 | Uputstvo za prodaju usluga fiksne telefonije, BIHNETA (xDSL/Moja TV), zakup lokalnih, međumjesnih i međunarodnih TK vodova kroz jedinstvenu ponudu i prodaju |
| 145 | WI 8-23/01-09 | Uputstvo za prodaju usluga BH Mobile kroz jedinstvenu ponudu i prodaju |
| 146 | WI 8-23/01-10 | Uputstvo za prodaju dodatnih usluga kroz jedinstvenu ponudu i prodaju |
| 147 | WI 8-23/01-11 | Uputstvo za prodaju asembliranih usluga |
| 148 | WI 8-23/01-12 | Uputstvo za prodaju dodatnih usluga po tehnologijama |
| 149 | WI 8-23/01-13 | Uputstvo za maloprodaju |
| 150 | WI 8-23/01-14 | Uputstvo za rješavanje reklamacija korisnika asemblirane usluge na terminalne uređaje |
| 151 | WI 8-23/01-15 | Realizacija usluge prenosa broja/eva u mrežama BH Telecoma |
| 152 | WI 8-23/01-16 | Uputstvo o prodaji IP Centrex usluge |
| 153 | WI 8-23/01-17 | Uputstvo o prodaji MPLS VPN usluge za prenos podataka |
| 154 | WI 8-23/01-18 | Uputstvo o prodaji usluga BH Telecoma za ugovorne organe koji nabavku vrše u skladu sa zakonom o javnim nabavkama |
| 155 | WI 8-23/01-19 | Uputstvo za prodaju putem webshop-a |
| 156 | WI 8-23/01-20 | Uputstvo o identifikaciji korisnika i postupanje u slučaju zloupotrebe |
| 157 | WI 8-23/01-21 | Uputstvo za prodaju usluga i roba van poslovnih prostorija |
| 158 | WI 8-23/01-22 | Uputstvo za prihvatanje i obradu vraćene robe - webshop |
| 159 | QP 8-23/02 | Realizacija veleprodajnih usluga iznajmljivanja kapaciteta |
| 160 | QP 8-23/03 | Ugovaranje usluga interkonekcije |
| 161 | QP 8-23/04 | Ugovaranje roaming usluge |
| 162 | QP 8-23/05 | Ugovaranje međunarodne govorne usluge u veleprodaji |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva |
|------|--|--|
| 163 | QP 8-23/06 | Distribucija vrijednosnica i roba |
| 164 | WI 8-23/06-01 | Uputstvo o distribuciji vrijednosnica i roba priručnim skladištima |
| 165 | WI 8-23/06-02 | Uputstvo o distribuciji i prodaji vrijednosnica i roba putem posrednika |
| 166 | WI 8-23/06-03 | Uputstvo o realizaciji prodaje elektronskih dopuna putem prodajne mreže ovlaštenih posrednika u prodaji i pružanju postprodajne podrške |
| 167 | QP 8-40/02 | Planiranje, nabavka i obezbjeđenje TV i radio kanala |
| 168 | QP 8-40/06 | Obezbjeđenje sadržaja na osnovu modela podjele prihoda |
| 169 | QP 8-50/05 | Realizacija usluge pristupa izdvojenoj lokalnoj petlji |
| 170 | QP 8-50/06 | Realizacija usluga pristupa globalnom internetu |
| 171 | WI 8-50/07-01 | Uputstvo za eksploataciju i održavanje terminalne opreme za širokopojasne usluge BH Telecoma (Uređaji tipa xDSL modem, STP i VoIP adapter/telefon) |
| 172 | QP 9-12/01 | Mjerenje zadovoljstva korisnika usluga |
| 173 | WI 9-12/01-01 | Uputstvo o postupku rješavanja sugestija, pohvala i prigovora pristiglih putem besplatnog telefona i e-maila |
| 174 | // | Uputstvo za kontrolisanje parametara kvaliteta usluga u BH Telecom-u |
| 175 | WI 1-00/01-02 | Uputstvo za upravljanje naknadama i dozvolama regulatorne agencije za komunikacije |
| 176 | QISP 6-10/03 | Djelovanje i aktivnosti u slučaju katastrofe TK sistema |
| 177 | WI 6-10/03-01 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servis dopuna kredita prepaid i hibridnih korisnika |
| 178 | WI 6-10/03-02 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servis fiksni govor |
| 179 | WI 6-10/03-03 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servis fiksni internet |
| 180 | WI 6-10/03-04 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servis mobilni govor |
| 181 | WI 6-10/03-05 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servise mobilni internet i korporate pristup |
| 182 | WI 6-10/03-06 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servis govora za prepaid, hibridne i toptim korisnike |
| 183 | WI 6-10/03-07 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servisnu mrežu |
| 184 | WI 6-10/03-08 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za servise sms mobilne mreže |
| 185 | WI 6-10/03-09 | Uputstvo za aktivnosti u slučaju katastrofe za VoIP servise |
| 186 | QP 7-13/03 | Upravljanje materijalom za održavanje i rezervnim dijelovima TK sistema |
| 187 | WI 7-13/03-01 | Uputstvo za upravljanje materijalom za održavanje i rezervnim dijelovima radio pristupne mreže |
| 188 | QISP 7-13/07 | Održavanje TK sistema |
| 189 | WI 7-13/07-01 | Uputstvo za održavanje pristupnih sistema |
| 190 | WI 7-13/07-02 | Uputstvo za redovno održavanje baznih stanica RAN |
| 191 | WI 7-13/07-03 | Uputstvo za interventno održavanje baznih stanica RAN |
| 192 | WI 7-13/07-04 | Uputstvo za redovno održavanje kontrolera baznih stanica RAN |
| 193 | WI 7-13/07-05 | Uputstvo za interventno održavanje kontrolera baznih stanica RAN |
| 194 | WI 7-13/07-06 | Uputstvo za redovno i interventno održavanje IP/MPLS sistema |
| 195 | WI 7-13/07-07 | Uputstvo za redovno i interventno održavanje RR sistema |
| 196 | WI 7-13/07-08 | Uputstvo za redovno i interventno održavanje MUX/DWDM sistema |
| 197 | WI 7-13/07-09 | Uputstvo za provodjenje redovnog i interventnog održavanja mobilnih komutacija |
| 198 | WI 7-13/07-10 | Uputstvo za provodjenje redovnog i interventnog održavanja fiksnih komutacionih sistema |
| 199 | WI 7-13/07-11 | Uputstvo za provođenje redovnog i interventnog održavanja u Službi za upravljačke i signalne platforme |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva |
|------|--|--|
| 200 | WI 7-13/07-12 | Uputstvo za provođenje redovnog i interventnog održavanja sistema u paketskom jezgru mreže |
| 201 | WI 7-13/07-13 | Uputstvo za provođenje redovnog i interventnog održavanja IMS, VoIP i MW sistema mreže |
| 202 | WI 7-13/07-14 | Uputstvo za provođenje redovnog i interventnog održavanja OCS i VPN Sistema |
| 203 | WI 7-13/07-15 | Uputstvo za provođenje redovnog i interventnog održavanja u Odjeljenju za IN |
| 204 | WI 7-13/07-16 | Uputstvo za provođenje redovnog i interventnog održavanja u Službi za roaming |
| 205 | WI 7-13/07-17 | Uputstvo za redovno održavanje SITE sistema u Odjeljenju za kvalitet data usluga |
| 206 | WI 7-13/07-18 | Uputstvo za preventivno/redovno održavanje servisnog dijela mreže |
| 207 | WI 7-13/07-20 | Uputstvo za održavanje sistema elektro energetike |
| 208 | WI 7-13/07-21 | Uputstvo za održavanje sistema mašinske energetike |
| 209 | WI 7-13/07-22 | Uputstvo za upravljanje i korištenje server sala ID TiRS |
| 210 | WI 7-13/07-23 | Uputstvo za provođenje redovnog i interventnog održavanja sistema u službi za sisteme poruka |
| 211 | QP 7-13/08 | Dokumentovanje telekomunikacione infrastrukture kroz GIS |
| 212 | WI 7-14/01-01 | Uputstvo o davanju u zakup nekretnina BH Telecom d.d. Sarajevo za koje ne nadležan ID TiRS |
| 213 | WI 7-14/01-02 | Uputstvo o kupovini i najmu nekretnina za potrebe Izvršne Direkcije za tehnologiju i razvoj servisa (ID TiRS) |
| 214 | QP 7-15/01 | Obezbjeđenje i održavanje sredstava za mjerenje |
| 215 | QP 8-10/04 | Izrada dokumentacije za planiranje i razvoj tehnologija i servisa |
| 216 | QP 8-10/05 | Planiranje kablovskih pristupnih mreža |
| 217 | QP 8-10/06 | Planiranje, razvoj i optimizacija međunarodnih, magistralnih i optičkih spojnih puteva do baznih stanica |
| 218 | QP 8-10/10 | Pripremna faza za izradu operativnog plana izgradnje baznih stanica radio pristupne mreže |
| 219 | WI 8-23/04-02 | Uputstvo za IREG testiranje i realizaciju VOICE/SMS roaming usluge |
| 220 | WI 8-23/04-03 | Uputstvo za IREG testiranje i realizaciju camel roaming usluge |
| 221 | WI 8-23/04-04 | Uputstvo za IREG testiranje i realizaciju GPRS/MMS roaming usluge |
| 222 | WI 8-23/04-05 | Uputstvo za IREG testiranje i realizaciju LTE roaming usluge |
| 223 | ISP 8-30/05 | Penetracijski testovi |
| 224 | QP 8-40/03 | Utvrđivanje kompatibilnosti terminalnih uređaja sa postojećim xDSL/FTTH/ BRAS/IPTV/OTT/VoIP/ ACS/RAN/IP MPLS sistemima BH Telecoma |
| 225 | QP 8-40/04 | Priprema i praćenje zahtjeva za nabavku |
| 226 | QISP 8-50/01 | Upravljanje i eksploatacija TK sistema |
| 227 | WI 8-50/01-01 | Uputstvo za upravljanje i eksploataciju pristupnih sistema |
| 228 | WI 8-50/01-02 | Uputstvo za upravljanje i eksploataciju radio pristupne mreže |
| 229 | WI 8-50/01-03 | Uputstvo za upravljanje i eksploataciju IP i prenosne mreže |
| 230 | WI 8-50/01-04 | Uputstvo za upravljanje i eksploataciju jezgra mreže |
| 231 | WI 8-50/01-05 | Uputstvo za implementaciju i unapređenje servisa |
| 232 | WI 8-50/01-06 | Uputstvo za eksploataciju SITE sistema |
| 233 | WI 8-50/01-07 | Uputstvo za upravljanje i eksploataciju sistema napajanja i klimatizacije |
| 234 | WI 8-50/01-08 | Uputstvo za kreiranje nekomercijalnih APN-ova |
| 235 | ISP 8-50/11 | Kontrola pristupa resursima ID TiRS |
| 236 | QP 8-51/01 | Prikupljanje podataka o kapacitetima, saobraćaju, uslugama i analiza podataka |

| R.B. | Broj procedure/ politike/ uputstva | Naziv procedure/politike/uputstva |
|------|--|--|
| 237 | QP 8-51/02 | Operativni nadzor rada mreže i servisa BH Telecoma |
| 238 | WI 8-51/02-01 | Uputstvo za rad incident managera |

5. Ankete za samoprocjene integriteta BH Telecoma

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 Telecoma. 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 46 anketnih pitanja.

Anketni upitnik za samoprocjenu integriteta BH Telecoma je distribuiran putem DMS-a i Informatora tako da su gotovo svi radnici bili u mogućnosti učestvovati u anketi. Distribucija je izvršena 26.09.2023. sa datim rokom (16 radnih dana) do 19.10.2023. uz obavezu da radnici upitnike popune i ubace u posebno pripremljene zatvorene kutije koje su bile postavljene u holu poslovnih objekata BH Telecoma.

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

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 Telecoma? Da Ne
2. Da li u okviru poslova koje obavljate ima i poslova koji su podložni koruptivnom djelovanju? Da Ne
3. Da li dobijate posebne smjernice od vašeg nadređenog za izvršavanje rizičnih poslova? Da Ne

B – Opis radnog mjesta

4. Da li ste upoznati sa opisom poslova vašeg radnog mjesta? Da Ne
5. U praksi imate veća ovlaštenja od onih koja su sadržana u opisu vašeg radnog mjesta? Da Ne
6. U praksi radite i druge poslove koji nisu usko specificirani opism radnog mjesta Da Ne

C – Poslovne konsultacije

7. Da li sa neposrednim rukovodiocem/timom održavate poslovne konsultacije više puta mjesečno? Da Ne
8. Da li je vaš nadređeni, brzo i lako dostupan za konsultacije? Da Ne
9. Da li se na radnim sastancima razgovara o temi "intergitet u poslovnim aktivnostima/procesima" Da Ne

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

10. Da li u okviru vašeg posla kontaktirate sa osobama izvan BH Telecoma? Da Ne
11. U provođenju aktivnosti vašeg posla, da li je vaš nadređeni upoznat sa kojim osobama kontaktirate izvan BH Telecoma? Da Ne

E – Pristup neovlaštenih osoba u vaše poslovne prostorije

12. Da li postoje jasne odredbe o ulasku i boravku vanjskih posjetilaca u prostorije BH Telecoma? Da Ne
13. Da li se te odredbe primjenjuju u praksi? Da Ne

F – Prihvatanje darova i znakova gostoprimstva

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 je dozvoljena kreativnost u interesu ostvarivanja rezultata? Da Ne Da
21. U BH Telecomu se afirmiše/motiviše kreativnost u interesu ostvarivanja rezultata? Ne

I – Poslovni i privatni interesi

22. Da li je praksa vaših kolega s posla da daju prednost vlastitom interesu u odnosu na interese BHTelecoma? Da Ne
23. Da li ćete iznevjeriti saradnike, bez obzira na sve? Da Ne

J – Protok informacija u okviru poslovnih procesa

24. Da li ste na vrijeme dovoljno informisani od strane neposrednog rukovodioca o poslovnim tokovima u vašoj O.J Da Ne
25. Da li u BH Telecomu najviše rukovodstvo dostavlja informacije o planskim/ostvarenim poslovnim ciljevima/rezultatima BH Telecoma. Da Ne
26. Bliski saradnici informišu jedni druge o poslovnim aktivnostima koje će biti poduzete? Da Ne

K – Ozbiljne greške ili propusti u poslovnim procesima

27. Radnici na osnovu raspoloživih informacija mogu kritizirati rukovodstvo Da Ne
28. Ozbiljne greške ili propusti izvršioca se obično tolerišu? Da Ne
29. Da li se greške višeg rukovodstva / nadređenih tolerišu? Da Ne
30. Kritika dovodi do poboljšanja rezultata rada? Da Ne

L - Upravljanje novčanim sredstvima

31. Da li radite sa novčanim sredstvima/novčanim supstitutima(mjenica, vrjednosnica, bank. garancije)? Da Ne
32. Da li ste upoznati sa propisima u pogledu postupanja sa novčanim sredstvima? Da Ne
33. Da li se ovi propisi primjenjuju u praksi? Da Ne

M – Zahtjevi za naknadu troškova

34. Da li radite sa zahtjevima za naknadu troškova? Da Ne
35. Da li postoje smjernice za ispunjavanje i odobravanje zahtjeva za naknadu troškova? Da Ne

N – Nabavka robe i usluga

36. Da li učestvujete u procesu nabavke robe, usluga i radova? Da Ne
37. Da li ste upoznati sa propisima u pogledu nabavke roba, usluga i radova u BH Telecomu? Da Ne
38. Da li postoje interni propisi koji regulišu ovu oblast? Da Ne

39. Da li se interni propisi primjenjuje u praksi? Da Ne

O – Djelovanja koja predstavljaju kršenje integriteta

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

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

P – Korištenje poslovnih sredstava i usluga

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

43. Da li se ovi propisi poštuju? Da Ne

R – Zapošljavanje i raspoređivanje

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

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

46. Stanje u oblasti rasporeda radnika i postavljanja na rukovodeća mjesta zadovoljava? Da Ne

NAPOMENA:

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

6. Rezultati ankete:

Nakon proteka roka za učešće u anketi izvršeno je prikupljanje anketnih upitnika koji su dostavljeni u DRSU. Ukupan broj anketnih upitnika dostavljenih Timu za izradu plana integriteta iznosi 641.

| Naziv | Ukupan broj radnika | Odgovoreno | % |
|--------------------|-------------------------|------------|----|
| Anketni upitnik | 3044 | 641 | 21 |
| Period anketiranja | 26.09.2023.-19.10.2023. | | |

u anketi učestovalo 21% radnika u odnosu na ukupan broj radnika BH Telecoma.

Direkcija za razvoj sistema upravljanja je izvršila obradu upitnika po svim pitanjima i procentualno prikazao rezultate u tabeli kako slijedi:

| R.b. | Pitanja iz Upitnika | Da | Ne | Bez odg. | Da % | Ne % | Bez odg.% |
|--|--|-----|-----|-------------|---------|---------|--------------|
| A-Rizične aktivnosti podložne koruptivnom djelovanju | | | | | | | |
| 1. | Da li razumijete svrhu dokumenta Plan integriteta BH Telecoma? | 489 | 148 | 4 | 76,3 | 23,1 | 0,6 |
| 2. | Da li u okviru poslova koje obavljate ima i poslova koji su podložni koruptivnom djelovanju? | 259 | 375 | 7 | 40,4 | 58,5 | 1,1 |
| 3. | Da li dobijate posebne smjernice od vašeg nadređenog za izvršavanje rizičnih poslova? | 310 | 327 | 4 | 48,4 | 51 | 0,6 |
| B-Opis radnog mjesta | | | | | | | |
| 4. | Da li ste upoznati sa opisom poslova vašeg radnog mjesta? | 614 | 24 | 3 | 95,8 | 3,7 | 0,5 |
| 5. | U praksi imate veća ovlaštenja od onih koja su sadržana u opisu vašeg radnog mjesta? | 162 | 469 | 10 | 25,3 | 73,2 | 1,6 |
| 6. | U praksi radite i druge poslove koji nisu usko specificirani opisom radnog mjesta | 423 | 210 | 8 | 66 | 32,8 | 1,3 |
| C-Poslovne konsultacije | | | | | | | |
| 7. | Da li sa neposrednim rukovodiocem/timom održavate poslovne konsultacije više puta mjesečno? | 455 | 184 | 2 | 71 | 28,7 | 0,3 |
| 8. | Da li je vaš nadređeni, brzo i lako dostupan za konsultacije? | 547 | 91 | 3 | 85,3 | 14,2 | 0,5 |
| 9. | Da li se na radnim sastancima razgovara o temi "integritet u poslovnim aktivnostima/ procesima"? | 258 | 370 | 13 | 40,3 | 57,7 | 2 |
| D-Kontakti sa osobama izvan vaše organizacije u okviru vaših poslovnih aktivnosti | | | | | | | |
| 10. | Da li u okviru vašeg posla kontaktirate sa osobama izvan BH Telecoma? | 471 | 167 | 3 | 73,5 | 26,1 | 0,5 |
| 11. | U provođenju aktivnosti vašeg posla, da li je vaš nadređeni upoznat sa kojim osobama kontaktirate izvan BH Telecoma? | 428 | 181 | 32 | 66,8 | 28,2 | 5 |
| E-Pristup neovlaštenih osoba u vaše poslovne prostorije | | | | | | | |
| 12. | Da li postoje jasne odredbe o ulasku i boravku vanjskih posjetilaca u prostorije BH Telecoma? | 562 | 74 | 5 | 87,7 | 11,5 | 0,8 |
| 13. | Da li se te odredbe primjenjuju u praksi? | 466 | 157 | 18 | 72,7 | 24,5 | 2,8 |
| F-Prihvatanje darova i znakova gostoprimstva | | | | | | | |
| 14. | Da li ste prilikom obavljanja poslova u BH Telecomu bili u prilici da vam se nude darovi/pokloni? | 212 | 423 | 6 | 33,1 | 66 | 0,9 |
| 15. | Da li je prihvatljivo primanje darova? | 63 | 566 | 12 | 9,8 | 88,3 | 1,9 |
| G-Postupanje sa povjerljivim informacijama | | | | | | | |
| 16. | Da li radite sa povjerljivim informacijama? | 481 | 156 | 4 | 75 | 24,3 | 0,6 |
| 17. | Da li ste upoznati sa propisima koji se odnose na čuvanje povjerljivih informacija? | 588 | 48 | 5 | 91,7 | 7,5 | 0,8 |
| 18. | Da li na svome stolu držite povjerljive dokumente koje mogu pročitati nepozvane osobe? | 73 | 563 | 5 | 11,4 | 87,8 | 0,8 |
| H-Rezultati i njihov kvalitet | | | | | | | |
| 19. | Da li je u BH Telecomu važno uraditi posao po pravilima/procedurama i na vrijeme? | 575 | 64 | 2 | 89,7 | 10 | 0,3 |
| 20. | U BH Telecomu često je dozvoljena kreativnost u interesu ostvarivanja rezultata? | 393 | 236 | 12 | 61,3 | 36,8 | 1,9 |
| 21. | U BH Telecomu se afirmiše/motiviše kreativnost u interesu ostvarivanja rezultata? | 165 | 272 | 204 | 25,7 | 42,4 | 31,8 |
| I-Poslovni i privatni interesi | | | | | | | |
| 22. | Da li je praksa vaših kolega s posla da daju prednost vlastitom interesu u odnosu na interese BH Telecoma? | 217 | 408 | 16 | 33,9 | 63,7 | 2,5 |
| 23. | Da li ćete iznevjeriti saradnike, bez obzira na sve? | 20 | 608 | 13 | 3,1 | 94,9 | 2 |

| R.b. | Pitanja iz Upitnika | Da | Ne | Bez odg. | Da % | Ne % | Bez odg.% |
|---|--|-----|-----|----------|------|------|-----------|
| J-Protok informacija u okviru poslovnih procesa | | | | | | | |
| 24. | Da li ste na vrijeme dovoljno informisani od strane neposrednog rukovodioca o poslovnim tokovima u vašoj O.J.? | 443 | 192 | 6 | 69,1 | 30 | 0,9 |
| 25. | Da li u BH Telecomu najviše rukovodstvo dostavlja informacije o planskim/ostvarenim poslovnim ciljevima/rezultatima BH Telecoma? | 419 | 209 | 13 | 65,4 | 32,6 | 2 |
| 26. | Bliski saradnici informišu jedni druge o poslovnim aktivnostima koje će biti poduzete? | 462 | 166 | 13 | 72,1 | 25,9 | 2 |
| K-Ozbiljne greške ili propusti u poslovnim procesima-kritika | | | | | | | |
| 27. | Radnici na osnovu raspoloživih informacija mogu kritizirati rukovodstvo | 233 | 393 | 15 | 36,4 | 61,3 | 2,3 |
| 28. | Ozbiljne greške ili propusti izvršioca se obično tolerišu? | 298 | 325 | 18 | 46,5 | 50,7 | 2,8 |
| 29. | Da li se greške višeg rukovodstva/nadređenih tolerišu? | 360 | 246 | 35 | 56,2 | 38,4 | 5,5 |
| 30. | Kritika dovodi do poboljšanja rezultata rada? | 334 | 287 | 20 | 52,1 | 44,8 | 3,1 |
| L-Upravljanje novčanim sredstvima | | | | | | | |
| 31. | Da li radite sa novčanim sredstvima/novčanim supstitutima (mjenica, vrjednosnica, bank. garancije)? | 101 | 536 | 4 | 15,8 | 83,6 | 0,6 |
| 32. | Da li ste upoznati sa propisima u pogledu postupanja sa novčanim sredstvima? | 278 | 340 | 23 | 43,4 | 53 | 3,6 |
| 33. | Da li se ovi propisi primjenjuju u praksi? | 336 | 163 | 142 | 52,4 | 25,4 | 22,2 |
| M-Zahtjevi za naknadu troškova | | | | | | | |
| 34. | Da li radite sa zahtjevima za naknadu troškova? | 86 | 549 | 6 | 13,4 | 85,7 | 0,9 |
| 35. | Da li postoje smjernice za ispunjavanje i odobravanje zahtjeva za naknadu troškova? | 332 | 196 | 113 | 51,8 | 30,6 | 17,6 |
| N-nabavka roba i usluga | | | | | | | |
| 36. | Da li učestvujete u procesu nabavke robe, usluga i radova? | 174 | 463 | 4 | 27,2 | 72,2 | 0,6 |
| 37. | Da li ste upoznati sa propisima u pogledu nabavke roba, usluga i radova u BH Telecomu? | 298 | 309 | 34 | 46,5 | 48,2 | 5,3 |
| 38. | Da li postoje interni propisi koji regulišu ovu oblast? | 447 | 131 | 63 | 69,7 | 20,4 | 9,8 |
| 39. | Da li se interni propis primjenjuje u praksi? | 404 | 127 | 110 | 63 | 19,8 | 17,2 |
| O-Djelovanja koja predstavljaju kršenje integriteta | | | | | | | |
| 40. | Da li ste čuli za slučajeve prevare, krađe ili radnji koji predstavljaju kršenje integriteta u BH Telecomu? | 427 | 209 | 5 | 66,6 | 32,6 | 0,8 |
| 41. | Da li se poduzimaju radnje na sankcionisanju aktivnosti počinioca koji narušavaju integritet u BH Telecomu? | 378 | 215 | 48 | 59 | 33,5 | 7,5 |
| P-Korištenje poslovnih sredstava i usluga | | | | | | | |
| 42. | U BH Telecomu postoje propisi koji se odnose na korištenje sredstava u službene svrhe? | 585 | 35 | 21 | 91,3 | 5,5 | 3,3 |
| 43. | Da li se ovi propisi poštuju? | 411 | 172 | 58 | 64,1 | 26,8 | 9,1 |
| R-Zapošljavanje i raspoređivanje | | | | | | | |
| 44. | U BH Telecomu se poštuju propisi i interna pravila o zapošljavanju? | 337 | 268 | 36 | 52,6 | 41,8 | 5,6 |
| 45. | Da li u BH Telecomu prilikom zapošljavanja radnika ima neosnovano privilegovanih? | 397 | 208 | 36 | 61,9 | 32,5 | 5,6 |
| 46. | Stanje u oblasti rasporeda radnika i postavljanja na rukovodeća mjesta zadovoljava? | 228 | 378 | 35 | 35,6 | 59 | 5,5 |

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 informacijama 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 Telecoma, 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.

U nastavku dajemo kratku analizu prema oblastima iz upitnika:

A-Rizične aktivnosti podložne koruptivnom djelovanju

Analizom predmetne oblasti se može zaključiti da 76,3% anketiranih radnika razumije svrhu dokumenta Plana integriteta.

U anketi 40% učesnika smatra da u okviru poslova koju obavljaju, ima poslova koji su podložni koruptivnom djelovanju, 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 korporativnom.

B-Opis radnog mjesta

U okviru oblasti opisa radnog mjesta odgovori su u većini afirmativni i daju informaciju da je 95,8% radnika upoznato sa opisom poslova radnog mjesta te da 73,2% radnika smatra da nema veća ovlaštenja od onih koja su sadržana u opisu vašeg radnog mjesta. 66% radnika se izjasnilo da u praksi rade i druge poslove koji nisu usko specificirani opisom radnog mjesta.

C-Poslovne konsultacije

Na pitanje održavanja poslovnih konsultacija više puta mjesečno imamo situaciju da blizu 71% anketiranih radnika smatra da se konsultacije održavaju, a da su nadređeni dostupni za konsultacije, 85,3% učesnika u anketi je odgovorilo potvrdno.

Na pitanje razgovara o temi "integritet u poslovnim aktivnostima/procesima" na poslovnim sastancima imamo 57,7% odgovora da se o integritetu ne razgovara. Potrebna edukacija, s težištem na rukovodiocima.

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 Telecoma, negativno je odgovoreno sa 28,2% a pozitivno sa 66,8%.

E-Pristup neovlaštenih osoba u vaše poslovne prostorije

Analizom ankete 87,7% odnosno apsolutna većina radnika smatra da imamo jasne odredbe o ulasku i boravku vanjskih posjetilaca u prostorije BH Telecoma, dok kod primjene odredaba imamo situaciju da se 24,5% anketiranih radnika izjasnilo da se isti ne primjenjuju u praksi. Analizirati postojeće interne kontrole procesa i poboljšati interne kontrole.

F-Prihvatanje darova i znakova gostoprimstva

Na pitanje da li ste prilikom obavljanja poslova u BH Telecomu bili u prilici da vam se nude darovi/pokloni, 33,1% učesnika u anketi je potvrdno odgovorilo, 66% negativno dok 0,8 % nije odgovorilo na pitanje. O prihvatljivosti primanja darova 9,8% 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-Rezultati 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 36,8% odgovora da se kreativnost ne cijeni dovoljno.

Na pitanje da li se u BH Telecomu afirmiše/motiviše kreativnost u interesu ostvarivanja rezultata 42,4% učesnika u anketi odgovorilo je negativno.

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 odgovor koji daju prednost privatnom u odnosu na poslovni interes je zabrinjavajuće visok i iznosi 33,9% .

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 da li su na vrijeme dovoljno informisani od strane neposrednog rukovodioca o poslovnim aktivnostima u njihovim OJ, 69% učesnika je odgovorilo pozitivno, dok je 30% odgovorilo negativno. Na pitanje o protoku informacija od strane najvišeg rukovodstva, o planskim/ostvarenim ciljevima/rezultatima BH Telecoma 32,6% učesnika je odgovorilo negativno.

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, 61,3% učesnika odgovorilo negativno na pitanje, da li se na osnovu raspoloživih informacija može kritizirati rukovodstvo.

Na pitanje da li se načinjene ozbiljne greške ili propusti izvršioca obično tolerišu odgovori učesnika su 46,5% DA-50,7%NE dok je na odgovor na pitanje grešaka višeg rukovodstva / nadređenih po pitanju tolerancije, potvrdno odgovoreno sa visokih 38,4 %.

Na kraju se može konstatovati da odgovori na pitanje dali kritika dovodi do poboljšanja rezultata, dovodi do boljih rezultata rada, potvrdno je odgovoreno sa 52,1%, negativno 44,8% i 3,1% 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 korištenja resursa BH Telecoma vezanih za naknadu troškova. Analizom odgovora iz ankete u 2023.god. može se zaključiti da je oblast koja definiše naknadu troškova nakon preispitivanja ranijih internih akata, dala rezultate, ali da i dalje treba nastaviti sa stalnom kontrolom korištenja resursa BH Telecoma.

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 potvrdno odgovoreno sa visokih 66%, dok je simptomatično da broj prijavljenih slučajeva kršenja integriteta se svodi na mali procenat. Odgovori na pitanje poduzimanja radnji na sankcionisanju aktivnosti počinioca koji narušavaju integritet u BH Telecomu imamo potvrdnih odgovora 59,9% negativnih odgovora 33,5% i 7,5% 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, 95% DA

R-Zapošljavanje i raspoređivanje

Oblast koja je jako interesantna sa aspekta ocjene postojećeg integriteta BH Telecoma. Anketom po pitanju poštovanja propisa i interna pravila o zapošljavanju u BH Telecomu je odgovoreno sa 52,6% DA, 41,8% NE i 5,6% nije bilo odgovora.

Okolo pitanja da prilikom zapošljavanja radnika ima neosnovano privilegovanih je pozitivno odgovorena 62% uz 5% bez odgovora. Na pitanje rasporeda radnika i postavljanja na rukovodeća mjesta je 59,% odgovorilo da nezadovoljava uz 5,5% bez odgovora.

6.1. Analiza odgovora po anketama iz 2019. i 2023.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. Anketa za izradu plana integriteta za 2023.godinu sačinjena je na način da sadrži 46 pitanja, koja su u maloj mjeri promjenjena u odnosu na anketu iz 2019.godine. Na taj način moguće je sačiniti uvid u razliku po nekim ključnim pitanjima te uočiti promjene na osnovu kojih je moguće definisati mjere za poboljšanje. Od ukupnog broja od 46 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: 9, 28,40,41,...).

| PITANJA 2023 | % DA 23 | % NE 23 | % N/O 23 | DA % 19 | NE % 19 | % N/O | DA % 23-19 | NE % 23-19 | % N/O |
|--|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| 1. Da li razumijete svrhu dokumenta Plan integriteta BH Telecoma? | 76 | 23 | 1 | | | | 76 | 23 | 1 |
| 2. Da li u okviru poslova koje obavljate ima i poslova koji su podložni koruptivnom djelovanju? | 40 | 59 | 1 | 42 | 55 | 3 | -2 | 4 | -2 |
| 3. Da li dobijate posebne smjernice od vašeg nadređenog za izvršavanje rizičnih poslova? | 50 | 50 | 1 | 49 | 44 | 7 | 1 | 6 | -6 |
| 4. Da li ste upoznati sa opisom poslova vašeg radnog mjesta? | 96 | 4 | 1 | 92 | 7 | 1 | 4 | -3 | 0 |
| 5. U praksi imate veća ovlaštenja od onih koja su sadržana u opisu vašeg radnog mjesta? | 21 | 77 | 2 | 23 | 75 | 2 | -2 | 2 | 0 |
| 6. U praksi radite i druge poslove koji nisu usko specificirani opisom radnog mjesta | 63 | 36 | 1 | | | | 63 | 36 | 1 |
| 7. Da li sa neposrednim rukovodiocem/timom održavate poslovne konsultacije više puta mjesečno? | 68 | 32 | 0 | | | | 68 | 32 | 0 |
| 8. Da li je vaš nadređeni, brzo i lako dostupan za konsultacije? | 83 | 16 | 1 | 81 | 17 | 2 | 2 | -1 | -1 |
| 9. Da li se na radnim sastancima razgovara o temi "integritet u poslovnim aktivnostima/procesima" | 42 | 56 | 2 | | | | 42 | 56 | 2 |
| 10. Da li u okviru vašeg posla kontaktirate sa osobama izvan BH Telecoma? | 72 | 27 | 1 | 71 | 28 | 1 | 1 | -1 | 0 |
| 11. U provođenju aktivnosti vašeg posla, da li je vaš nadređeni upoznat sa kojim osobama kontaktirate izvan BH Telecoma? | 65 | 31 | 5 | 66 | 30 | 4 | -1 | 1 | 1 |
| 12. Da li postoje jasne odredbe o ulasku i boravku vanjskih posjetilaca u prostorije BH Telecoma? | 87 | 12 | 1 | 82 | 16 | 2 | 5 | -4 | -1 |
| 13. Da li se te odredbe primjenjuju u praksi? | 71 | 26 | 4 | 67 | 29 | 4 | 4 | -3 | 0 |
| 14. Da li ste prilikom obavljanja poslova u BH Telecomu bili u prilici da vam se nude darovi/pokloni? | 31 | 68 | 1 | | | | 31 | 68 | 1 |
| 15. Da li je prihvatljivo primanje darova? | 11 | 87 | 3 | 9 | 89 | 2 | 2 | -2 | 1 |
| 16. Da li radite sa povjerljivim informacijama? | 80 | 20 | 1 | 73 | 25 | 2 | 7 | -5 | -1 |
| 17. Da li ste upoznati sa propisima koji se odnose na čuvanje povjerljivih informacija? | 91 | 8 | 1 | 86 | 11 | 3 | 5 | -3 | -2 |
| 18. Da li na svome stolu držite povjerljive dokumente koje mogu pročitati nepozvane osobe? | 3 | 96 | 1 | 4 | 94 | 2 | -1 | 2 | -1 |

| PITANJA 2023 | % DA 23 | % NE 23 | % N/O 23 | DA % 19 | NE % 19 | % N/O | DA % 23-19 | NE % 23-19 | % N/O |
|--|--------------------|--------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| 19. Da li je u BH Telecomu važno uraditi posao po pravilima/procedurama i na vrijeme? | 88 | 12 | 0 | 88 | 10 | 2 | 0 | 2 | -2 |
| 20. U BH Telecomu je dozvoljena kreativnost u interesu ostvarivanja rezultata? | 61 | 38 | 1 | 46 | 51 | 3 | 15 | -13 | -2 |
| 21. U BH Telecomu se afirmiše/motiviše kreativnost u interesu ostvarivanja rezultata? | 26 | 40 | 34 | | | | 26 | 40 | 34 |
| 22. Da li je praksa vaših kolega s posla da daju prednost vlastitom interesu u odnosu na interese BHTelecoma? | 37 | 60 | 3 | 30 | 66 | 4 | 7 | -6 | -1 |
| 23. Da li ćete iznevjeriti saradnike, bez obzira na sve? | 3 | 94 | 3 | 3 | 94 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 24. Da li ste na vrijeme dovoljno informisani od strane neposrednog rukovodioca o poslovnim tokovima u vašoj O.J | 65 | 34 | 1 | | | | 65 | 34 | 1 |
| 25. Da li u BH Telecomu najviše rukovodstvo dostavlja informacije o planskim/ostvarenim poslovnim ciljevima/rezultatima BH Telecoma. | 64 | 34 | 2 | 36 | 62 | 3 | 28 | -28 | -1 |
| 26. Bliski saradnici informišu jedni druge o poslovnim aktivnostima koje će biti poduzete? | 71 | 27 | 2 | 62 | 33 | 6 | 9 | -6 | -4 |
| 27. Radnici na osnovu raspoloživih informacija mogu kritizirati rukovodstvo | 34 | 63 | 3 | 68 | 27 | 5 | -34 | 36 | -2 |
| 28. Ozbiljne greške ili propusti izvršioca se obično tolerišu? | 49 | 49 | 2 | 47 | 47 | 7 | 2 | 2 | -5 |
| 29. Da li se greške višeg rukovodstva / nadređenih tolerišu? | 59 | 36 | 5 | 62 | 29 | 9 | -3 | 7 | -4 |
| 30. Kritika dovodi do poboljšanja rezultata rada? | 51 | 45 | 3 | | | | 51 | 45 | 3 |
| 31. Da li radite sa novčanim sredstvima/novčanim supstitutima(mjenica, vrjednosnica, bank. garancije)? | 12 | 87 | 1 | 14 | 83 | 3 | -2 | 4 | -2 |
| 32. Da li ste upoznati sa propisima u pogledu postupanja sa novčanim sredstvima? | 47 | 48 | 5 | 30 | 63 | 7 | 17 | -15 | -2 |
| 33. Da li se ovi propisi primjenjuju u praksi? | 52 | 26 | 22 | 44 | 30 | 26 | 8 | -4 | -4 |
| 34. Da li radite sa zahtjevima za naknadu troškova? | 14 | 85 | 1 | 16 | 82 | 3 | -2 | 3 | -2 |
| 35. Da li postoje smjernice za ispunjavanje i odobravanje zahtjeva za naknadu troškova? | 55 | 30 | 15 | 48 | 31 | 22 | 7 | -1 | -7 |
| 36. Da li učestvujete u procesu nabavke robe, usluga i radova? | 29 | 71 | 0 | 28 | 70 | 2 | 1 | 1 | -2 |

| PITANJA 2023 | % DA 23 | % NE 23 | % N/O 23 | DA % 19 | NE % 19 | % N/O | DA % 23-19 | NE % 23-19 | % N/O |
|---|---------|---------|----------|---------|---------|-------|------------|------------|-------|
| 37. Da li ste upoznati sa propisima u pogledu nabavke roba, usluga i radova u BH Telecomu? | 56 | 39 | 5 | 44 | 49 | 7 | 12 | -10 | -2 |
| 38. Da li postoje interni propisi koji regulišu ovu oblast? | 74 | 16 | 10 | 74 | 12 | 13 | 0 | 4 | -3 |
| 39. Da li se interni propis primjenjuje u praksi? | 63 | 22 | 15 | 63 | 19 | 18 | 0 | 3 | -3 |
| 40. Da li ste čuli za slučajeve prevare, krađe ili radnji koji predstavljaju kršenje integriteta u BH Telecomu? | 65 | 34 | 1 | 58 | 39 | 3 | 7 | -5 | -2 |
| 41. Da li se poduzimaju radnje na sankcionisanju aktivnosti počinioca koji narušavaju integritet u BH Telecomu? | 58 | 35 | 7 | 56 | 34 | 10 | 2 | 1 | -3 |
| 42. U BH Telecomu postoje propisi koji se odnose na korištenje sredstava u službene svrhe? | 92 | 6 | 3 | 90 | 4 | 6 | 2 | 2 | -3 |
| 43. Da li se ovi propisi poštuju? | 65 | 26 | 9 | 60 | 29 | 12 | 5 | -3 | -3 |
| 44. U BH Telecomu se poštuju propisi i interna pravila o zapošljavanju? | 50 | 46 | 4 | 47 | 45 | 8 | 3 | 1 | -4 |
| 45. Da li u BH Telecomu prilikom zapošljavanja radnika ima neosnovano privilegovanih? | 63 | 32 | 5 | | | | 63 | 32 | 5 |
| 46. Stanje u oblasti rasporeda radnika i postavljanja na rukovodeća mjesta zadovoljava? | 30 | 65 | 5 | 29 | 64 | 7 | 1 | 1 | -2 |

Navedenom uporednom analizom rezultata se može zaključiti da je **ukupno** stanje prema anketi za samoprocjenu iz 2023. gotovo na istom nivou prethodne ankete iz 2019., neki odgovori su sa izraženijim negativnim trendom koji mogu dovesti do narušavanja integriteta BH Telecoma dok neki odgovori imaju pozitivniji trend što u svakom slučaju sa aspekta integriteta ohrabruje.

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 Telecoma.

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
- Ocjena 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:

- a) Eksploatacija i održavanje TK mreže/sistema
- b) Obračun, fakturisanje i naplata usluga
- c) Podrška i zadovoljstvo korisnika
- d) Prodaja/veleprodaja usluga
- e) Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga
- f) Otkrivanje i sprječavanje zloupotreba usluga i mreže BH Telecoma
- g) Upravljanje realizacijom investicija
- h) Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema

Zajedničke oblasti institucija:

- a) Upravljanje i rukovođenje institucijom
- b) Upravljanje materijalno - finansijskim sredstvima institucije
- c) Upravljanje nabavkama
- d) Upravljanje dokumentacijom (kancelarijsko poslovanje)
- e) Upravljanje kadrovima (ljudskim resursima)
- f) Sigurnost
- g) Etika i lični integritet
- h) Sukob interesa
- i) Prijem poklona
- j) Djelotvorno postupanje po prijavama korupcije, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka
- k) Zaštita uzbunjivača (lica koja prijavljuju korupciju)

Sljedeća aktivnost u identifikovanju rizika se odnosi na procjenu da li je rizik/rizični proces u odnosu na identificirane faktore rizika i na osnovu postojećeg kontrolnog mehanizma adekvatno adresiran kroz postojeće kontrolne mehanizme. Na osnovu ocjene oni mogu biti kontrolisani, djelimično kontrolisani, te nekontrolisani i njihova se ocjena je unešena u kolonu „Analiza rizika”.

Svaki rizik je uslovljen jednim ili više faktora rizika koji povećavaju vjerovatnoću nastanka rizika za narušavanje integriteta. Faktor rizika se definiše kao „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”. Svaki pojedinačni rizik može biti praćen s više faktora rizika koji pospješuju njegovu pojavu i ostvarenje, ukoliko takvi faktori rizika nisu u potpunosti adresirani postojećim kontrolnim mehanizmima.

Faktori rizika, ukoliko nisu kontrolisani, mogu narušavati integritet na dva načina:

1. Faktori rizika koji mogu dovesti do pojave rizika za narušavanje integriteta ili omogućiti nastanak tog rizika;
2. Faktori rizika koji doprinose postojećem održavanju stanja i koji dovode do mogućeg narušavanja integriteta

Faktori rizika se posebno klasificiraju prema izvoru. Postoje četiri izvora faktora rizika s obzirom na njihovu prirodu, te se unutar svakog izvora može pojaviti više pojedinačnih faktora rizika. Izvori faktora rizika su:

- **Sistemske faktori rizika:** Predstavljaju faktore rizika koji nisu u nadležnosti Društva, ali koji mogu uticati na narušavanje integriteta organizacije.
- **Organizacijski faktori rizika:** Predstavljaju faktore rizika koji obuhvataju regulativu i politike upravljanja Društva, a odnose se na pravni okvir koji reguliše osnivanje, ciljeve i nadležnosti društva, usmjeravaju rad i ispunjenje ciljeva i zadataka iz nadležnosti Društva.
- **Individualni faktori rizika:** Predstavljaju faktore rizika koji mogu uticati i motivirati pojedinca na koruptivno, neetično i neprofesionalno ponašanje, te druge nepravilnosti u radu čime se narušava integritet Društva, a odnose se na izvršavanje zadataka od strane zaposlenika.

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

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

Ocjena vjerovatnoće nastanka rizika se procjenjuje uz pomoć skale s pet mogućih ishoda u skladu sa Tabelom 1- Skala vjerovatnoće.

Tabela 1 – Skala vjerovatnoće

| Vjerovatnoća | Bodovna skala | Opis | Učestalost pojavljivanja |
|------------------------|---------------|--|--|
| Gotovo nemoguće | 1 | Koruptivni događaj je potpuno unikatan, ne očekuje se njegovo pojavljivanje | Jednom u 5 ili više godina |
| Malo vjerovatno | 2 | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Najmanje jednom periodu od dvije do pet godina |
| Moguće | 3 | Koruptivni događaj se pojavljuje u periodu posmatranja, ali prerijetko da se smatra ozbiljnom prijetnjom | Najmanje jednom godišnje |
| Vrlo vjerovatno | 4 | Koruptivni događaj se može ponoviti više puta u posmatranom periodu, može se smatrati frekventnom prijetnjom | Najmanje jednom u šest mjeseci |
| Gotovo sigurno | 5 | Vjerovatan frekventan koruptivni događaj, kontinuirana prijetnja | Najmanje jednom mjesečno |

Ocjena uticaja (štete) nastanka rizika se procjenjuje uz pomoć skale s pet mogućih ishoda u skladu sa Tabelom 2- Skala uticaja.

Tabela 2 – Skala uticaja

| Uticaj | Bodovna skala | Opis |
|--------------------|---------------|--|
| Beznačajan | 1 | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. |
| Mali | 2 | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na intigritet institucije. |
| Umjeren | 3 | Umjerene posljedice u kraćem vremenskom periodu, nema dugoročnih posljedica. Za rješavanje posljedica je potrebna saradnja među organizacionim jedinicama, događaj može uticati na integritet institucije, može izazvati negativnu medijsku pažnju i urušavanje reputacije. |
| Visok | 4 | Posljedice su vidljive u dužem vremenskom periodu. Za rješavanje posljedica potrebna je prilagodba glavnih poslovnih procesa, učešće većeg broja organizacionih jedinica i višeg rukovodstva. Događaj može uticati na integritet institucije, može izazvati negativnu medijsku pažnju i urušavanje reputacije. |
| Veoma visok | 5 | Posljedice od kojih se teško opraviti, Za rješavanje posljedica potrebno je učešće najvišeg rukovodstva Društva. Moguće visoke kazne od strane zakonodavca ili regulatora, velika šteta kredibilitetu Društva i gubitak reputacije. |

Rangiranje rizika podrazumijeva ocjenu međusobnog odnosa vjerovatnoće nastanka i posljedice korupcije koji određuje intenzitet rizika kako je to prikazano u Tabeli 3-Rangiranje rizika. Na ovaj način se određuju prioritetni rizici koji treba da budu obuhvaćeni mjerama za unapređenje integriteta.

Tabela 3 – Rangiranje rizika

| Vrijednost | Intenzitet |
|-------------|---------------|
| 1,2 | Nizak |
| 3,4 | Umjeren |
| 5,6,7,8,9 | Značajan |
| 10,12,15,16 | Visok |
| 20,25 | Iznimno visok |

8. 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, Podrška i zadovoljstvo korisnika i Održavanje informacionih sistema. 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 | Faktori/izvori rizika | Postojeće mjere/ kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|-----|---|--|---|-----------------------|--|------------------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Eksploatacija i održavanje TK mreže/sistema | Neadekvatno izvještavanje o stanju sistema/resursa. | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 2 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Eksploatacija i održavanje TK mreže/sistema | Kašnjenje u dinamici realizacije plana održavanja infrastrukture (TK/objekti i pripadajućeg zemljišta, pristupnih puteva..) | Organizacijski | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 3 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga | Ulaganje u neprofitabilne usluge/poslovne modele | Organizacijski | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 1 | 2 | 2 |
| 4 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga | Neadekvatno planiranje razvoja novih usluga, loša koordinacija između organizacionih jedinica, kašnjenje u izlasku na tržište | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 1 | 2 | 2 |
| 5 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Prodaja/veleprodaja usluga | Nedovoljna kontrola ugovaranja usluga po posebnim ili specijalnim uslovima | Organizacijski | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 6 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Prodaja/veleprodaja usluga | Zloupotrebe raspoloživih važnih poslovnih i korisničkih informacija | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj | Djelomično kontrolisan | 1 | 1 | 1 |

| Br. | Oblast funkcionisanja | Podoblast funkcionisanja | Rizik | Faktori/izvori rizika | Postojeće mjere/ kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|-----|---|--|---|-----------------------|--|------------------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | korisnih eksternim subjektima/ faktorima | | kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | | | | |
| 7 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | Gubitak integriteta usljed formalno neispravne i netačne fakture nastale zbog nedovoljne kontrole izdatih računa po pruženim uslugama i korekcijama istih | Organizacijski | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 3 | 1 | 3 |
| 8 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Obračun, fakturisanje i naplata usluga | Neadekvatno i nepravilno postupanje u postupcima isključenja, ponovnih uključenja i trajnih isključenja, uručenja računa, opomena i utuženja korisnika | Organizacijski | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 3 | 1 | 3 |
| 9 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Podrška i zadovoljstvo korisnika | Gubitak korisnika zbog neadekvatne postprodajne podrške | Organizacijski | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 10 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Podrška i zadovoljstvo korisnika | Kašnjenje u provođenju donesenih mjera za poboljšanje zadovoljstva korisnika | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; 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 rukovođenje | Donošenje odluka u cilju ostvarivanja ličnog interesa, kroz | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; Ugovor o radu/ | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |

| Br. | Oblast funkcionisanja | Podoblast funkcionisanja | Rizik | Faktori/izvori rizika | Postojeće mjere/ kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|-----|-------------------------------|---|--|-----------------------|--|------------------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | diskreciono pravo kojim raspolaže rukovodilac | | menadžerski ugovor, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | | | | |
| 12 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje i rukovođenje | Nepoštivanje organizacione hijerarhije. | Individualni | Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; 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 Telecoma | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; 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 antikoruptivnog ponašanja; 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 antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelimično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 16 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje nabavkama | Odavanje važnih informacija o aktuelnim nabavnim postupcima zainteresovnim stranama s ciljem favorizovanja određenih dobavljača i drugi oblici | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |

| Br. | Oblast funkcionisanja | Podoblast funkcionisanja | Rizik | Faktori/izvori rizika | Postojeće mjere/ kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|-----|-------------------------------|---|--|-----------------------|--|------------------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | kršenja principa transparentnosti i jednakog tretmana ponuđača u nabavkama | | | | | | |
| 17 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje dokumentacijom (kancelarijsko poslovanje) | Nepridržavanje procedure o postupku prijema, evidentiranja, otpreme eksterne službene pošte . | Organizacijski | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; 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 antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 19 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje ljudskim resursima | Nepridržavanje zakona iz oblasti radnih odnosa: | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 20 | Zajedničke oblasti (Z) | Upravljanje ljudskim resursima | Neadekvatno upravljanja ljudskim resursima: može dovesti do visokih stopa odlazaka radnika, loše produktivnosti i loše reputacije. | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; 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 antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 2 | 4 |

| Br. | Oblast funkcionisanja | Podoblast funkcionisanja | Rizik | Faktori/izvori rizika | Postojeće mjere/ kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|-----|------------------------|--------------------------|---|-----------------------|--|------------------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 22 | Zajedničke oblasti (Z) | Sigurnost fizička | Zloupotrebe ovlasti lica koja rade na zaštiti na štetu BH Telecoma | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; 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 akata koja definišu sigurnost informacija | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 24 | Zajedničke oblasti (Z) | Etika i lični integritet | Nedovoljno definisana norma koja promovise etičko ponašanje i etičke vrijednosti | Organizacijski | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 3 | 2 | 6 |
| 25 | Zajedničke oblasti (Z) | Etika i lični integritet | Zloupotreba prava iz radnog odnosa | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelimično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 26 | Zajedničke oblasti (Z) | Sukob interesa | Omogućavanje lične koristi sa povezanim licima | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 27 | Zajedničke oblasti (Z) | Sukob interesa | Kršenje internih akata o komuniciranju između radnika i zainteresovanih strana | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; 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 antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Djelomično kontrolisan | 2 | 3 | 6 |

| Br. | Oblast funkcionisanja | Podoblast funkcionisanja | Rizik | Faktori/izvori rizika | Postojeće mjere/ kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|-----|-------------------------------|---|--|-----------------------|--|------------------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 29 | Zajedničke oblasti (Z) | Prijem poklona | Primanje poklona uz razmjenu bitnih informacija | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; 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 neprihvatljivih postupaka | Neprijavlivanje korupcije i drugih nezakonitih radnji zbog nedovoljno definisane zaštite uzbunjivača | Organizacijski | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; 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 neprihvatljivih postupaka | Nedovoljan nivo svjesnosti zaposlenih za prijavljivanje nezakonitih radnji | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; 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 systemske opredjeljenosti rukovodioca | Organizacijski | Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Nekontrolisan | 3 | 1 | 3 |
| 33 | Zajedničke oblasti (Z) | Sigurnost informacija | Zloupotreba ličnih podataka korisnika ili radnika | Individualni | Označavanje dokumenata u skladu sa pravilnikom o klasifikaciji dokumenata po tajnosti i DLP sistem, Nemogućnost snimanja na eksterne medije; Segregacija dužnosti (gdje se koriste aplikativna rješenja) i bilježenje događaja o pristupu podacima Pravilnik | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |

| Br. | Oblast funkcionisanja | Podoblast funkcionisanja | Rizik | Faktori/izvori rizika | Postojeće mjere/ kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|-----|-------------------------------|--------------------------|--|-----------------------|---|----------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | o provedbi Zakona o zaštiti ličnih podataka (Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije i audita, Antifraud politika) Podizanje svijesti o značaju sigurnosti informacija kroz povremeno slanje obavijesti putem informatora, mail-a ili organiziranjem edukacija | | | | |
| 34 | Zajedničke oblasti (Z) | Sigurnost informacija | Neovlašteno dijeljenje i korištenje prikupljenih ličnih podataka korisnika ili radnika | Individualni | Označavanje dokumenata u skladu sa pravilnikom o klasifikaciji dokumenata po tajnosti i DLP sistem, Nemogućnost snimanja na eksterne medije; Segregacija dužnosti (gdje se koriste aplikativna rješenja) i bilježenje događaja o pristupu podacima Pravilnik o provedbi Zakona o zaštiti ličnih podataka (Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije i audita, Antifraud politika) Podizanje svijesti o značaju sigurnosti informacija kroz povremeno slanje obavijesti putem informatora, mail-a ili organiziranjem edukacija | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |

| Br. | Oblast funkcionisanja | Podoblast funkcionisanja | Rizik | Faktori/izvori rizika | Postojeće mjere/ kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|-----|---|---|---|-----------------------|---|----------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 35 | Zajedničke oblasti (Z) | Sigurnost informacija | Kopiranje i skeniranje povjerljive službene dokumentacije i davanje na upotrebu trećim licima | Individualni | Označavanje dokumenata u skladu sa pravilnikom o klasifikaciji dokumenata po tajnosti i DLP sistem, Nemogućnost snimanja na eksterne medije; Segregacija dužnosti (gdje se koriste aplikativna rješenja) i bilježenje događaja o pristupu podacima Pravilnik o provedbi Zakona o zaštiti ličnih podataka (Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije i audita, Antifraud politika) Podizanje svijesti o značaju sigurnosti informacija kroz povremeno slanje obavijesti putem informatora, mail-a ili organiziranjem edukacija | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 36 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Otkrivanje i sprječavanje zloupotreba usluga i mreže BH Telecoma | Zloupotreba ličnih podataka korisnika ili radnika | Individualni | Logiranje svake akcije na FMS | Kontrolisan | 1 | 3 | 3 |
| 37 | Zajedničke oblasti (Z) | Djelotvorno postupanje po prijavama korupcije, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka | Nepostupanje po prijavama korupcije | Individualni | Zakon o finansijskom upravljanju i kontroli u javnom sektoru FBiH; Zakon o zaštiti lica koja prijavljuju korupciju u institucijama Bosne i Hercegovine; QP 6-10/05-Postupanje u slučaju prijave koruptivne radnje; Kodeks antikoruptivnog djelovanja u BH | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |

| Br. | Oblast funkcionisanja | Podoblast funkcionisanja | Rizik | Faktori/izvori rizika | Postojeće mjere/ kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|-----|---|--------------------------------------|--|-----------------------|--|----------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | Telecom DD Sarajevo; Etički kodeks BH Telecom DD Sarajevo; Pravilnik o disciplinskom postupku za utvrđivanje disciplinske odgovornosti odgovornih lica u BH Telecom DD Sarajevo, Anti - Fraud politika | | | | |
| 38 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Upravljanje realizacijom investicija | Odavanje podataka koji su tajna trećoj strani, | Individualni | Zakon o privrednim društvima, „Služben novine FBiH” broj: 23/99, 45/00, 2/02, 6/02 i 29/03;- Zakon o prostornom uređenju, „Službene novine FBiH” broj: 2/06 od 18.01.2006. godine ; Zakon o obligacionim odnosima, „Službeni list SFRJ 29/78,39/85, 57/89“ i „Službeni list R BiH 2/92, 13/93, 13/94“ ; Zakon o prostornom planiranju i korištenju zemljišta na nivou Federacije Bosne i Hercegovine; Zakon o prostornom planiranju i građenju Republike Srpske;Zakon o prostornom planiranju i građenju Brčko Distrikta ("Službeni glasnik Brčko Distrikta BiH", broj 17/08;Zakon o prostornom uređenju | Kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| | | | Nekvalitetno vođenje projekata investicija, | Individualni | | Kontrolisan | 2 | 1 | 3 |

| Br. | Oblast funkcionisanja | Podoblast funkcionisanja | Rizik | Faktori/izvori rizika | Postojeće mjere/ kontrolni mehanizmi na snazi u instituciji | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|-----|---|--|--|-----------------------|---|------------------------|--|--------------------------------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | Dugotrajan proces realizacije projekata, | Individualni | i građenju Unsko-sanskog kantona; Zakon o prostornom uređenju i Zakon o građenju Posavskog kantona; Zakon o prostornom uređenju i građenju Tuzlanskog kantona; Zakon o prostornom uređenju i građenju Zeničko-dobojskog kantona; Zakon o prostornom uređenju i građenju Bosansko-podrinjskog kantona; Zakon o prostornom uređenju i Zakon o građenju Srednjobosanskog kantona; Zakon o prostornom uređenju i Zakon o građenju Hercegovačko-neretvanskog kantona; Zakon o prostornom uređenju i Zakon o građenju Zapadnohercegovačkog kantona; Zakon o prostornom uređenju Kantona Sarajevo; Zakon o prostornom uređenju i Zakon o građenju Kantona 10; Interna akta Društva | Kontrolisan | 2 | 1 | 3 |
| | | | Neprofesionalno postupanje sa dobavljačima koje može polučiti štetu društvu, | Individualni | | Kontrolisan | 2 | 1 | 3 |
| | | | Neodgovorno upravljanje: ljudima, sredstvima i procesima. | Individualni | | Kontrolisan | 2 | 2 | 4 |
| 39 | Specifične oblasti BH Telecoma (S) | Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | Neadekvatno izvještavanje o stanju IT sistema/resursa. | Individualni | Zakoni, Statut, Pravilnici, Procedure, Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks; zapisnici o inspekcijskoj kontroli i nadzoru, preporuke interne i eksterne revizije, Antifraud politika. | Kontrolisan | 2 | 1 | 2 |
| 40 | Zajedničke oblasti (Z) | Otkrivanje i sprečavanje zloupotreba raspolaganja imovinom Društva | Korištenje prednosti (finansijska korist) koje pruža uvid u poslovne informacije | Indivdulani | Procedure; Kodeks antikoruptivnog ponašanja; Etički kodeks | Djelomično kontrolisan | 2 | 2 | 4 |

9. Evaluacija rizika (rizici, anketa, interna akta)

| Broj rizika | Rizik | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|---|---|----------------|--|---|-------------------|
| Specifične oblasti BH Telecoma (S) | | | | | |
| Eksploatacija i održavanje TK mreže/sistema | | | | | |
| 1 | Neadekvatno izvještavanje o stanju sistema/resursa. | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| 2 | Kašnjenje u dinamici realizacije plana održavanja infrastrukture (TK/objekti i pripadajućeg zemljišta, pristupnih puteva..) | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| Eksploatacija, nadzor i održavanje IT sistema | | | | | |
| 3 | Neadekvatno izvještavanje o stanju IT sistema/resursa. | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| Obračun, fakturisanje i naplata usluga | | | | | |
| 4 | Gubitak integriteta usljed formalno neispravne i netačne fakture nastale zbog nedovoljne kontrole izdatih računa po pruženim uslugama i korekcijama istih | Kontrolisan | Koruptivni događaj se pojavljuje u periodu posmatranja, ali prerijetko da se smatra ozbiljnom prijetnjom | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Umjeren |
| 5 | Neadekvatno i nepravilno postupanje u postupcima isključenja, ponovnih uključenja i trajnih isključenja,uručenja računa,opomena i utuženja korisnika | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| Otkrivanje i sprječavanje zloupotreba usluga i mreže BH Telecoma | | | | | |
| 6 | Zloupotreba ličnih podataka korisnika ili radnika | Kontrolisan | Kuruptivni događaj je potpuno unikatan, ne očekuje se njegovo pojavljivanje | Umjerene posljedice u kraćem vremenskom periodu, nema dugoročnih posljedica. Za rješavanje posljedica je potrebna saradnja među organizacionim jedinicama, događaj može uticati na integritet institucije, može | Umjeren |

| Broj rizika | Rizik | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|---|---|------------------------|--|--|-------------------|
| Specifične oblasti BH Telecoma (S) | | | | | |
| | | | | izazvati negativnu medijsku pažnju i urušavanje reputacije | |
| Podrška i zadovoljstvo korisnika | | | | | |
| 7 | Gubitak korisnika zbog neadekvatne postprodajne podrške | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| 8 | Kašnjenje u provođenju donesenih mjera za poboljšanje zadovoljstva korisnika | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| Prodaja/veleprodaja usluga | | | | | |
| 9 | Nedovoljna kontrola ugovaranja usluga po posebnim ili specijalnim uslovima | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| 10 | Zloupotrebe raspoloživih važnih poslovnih i korisničkih informacija korisnih eksternim subjektima/faktorima | Djelomično kontrolisan | Kuruptivni događaj je potpuno unikatan, ne očekuje se njegovo pojavljivanje | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| Razvoj, unapređenje i implementacija ponude usluga | | | | | |
| 11 | Ulaganje u neprofitabilne usluge/poslovne modele | Kontrolisan | Kuruptivni događaj je potpuno unikatan, ne očekuje se njegovo pojavljivanje | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Nizak |
| 12 | Neadekvatno planiranje razvoja novih usluga, loša koordinacija između organizacionih jedinica, kašnjenje u izlasku na tržište | Kontrolisan | Kuruptivni događaj je potpuno unikatan, ne očekuje se njegovo pojavljivanje | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se | Nizak |

| Broj rizika | Rizik | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|--|---|------------------------|--|--|-------------------|
| Specifične oblasti BH Telecoma (S) | | | | | |
| | | | | obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | |
| Upravljanje realizacijom investicija | | | | | |
| 13 | Odavanje podataka koji su tajna trećoj strani, nekvalitetno vođenje projekata investicija, dugotrajan proces realizacije projekata, neprofesionalno postupanje sa dobavljačima koje može polučiti štetu društvu, neodgovorno upravljanje ljudima, sredstvima i procesima. | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |
| Zajedničke oblasti (Z) | | | | | |
| Djelotvorno postupanje po prijavama korupcije, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka | | | | | |
| 14 | Neprijavlivanje korupcije i drugih nezakonitih radnji zbog nedovoljno definisane zaštite uzbunjivača | Djelomično kontrolisan | Koruptivni događaj je potpuno unikatan, ne očekuje se njegovo pojavljivanje | Umjerene posljedice u kraćem vremenskom periodu, nema dugoročnih posljedica. Za rješavanje posljedica je potrebna saradnja među organizacionim jedinicama, događaj može uticati na integritet institucije, može izazvati negativnu medijsku pažnju i urušavanje reputacije | Umjeren |
| 15 | Nedovoljan nivo svjesnosti zaposlenih za prijavljivanje nezakonitih radnji | Djelomično kontrolisan | Koruptivni događaj je potpuno unikatan, ne očekuje se njegovo pojavljivanje | Umjerene posljedice u kraćem vremenskom periodu, nema dugoročnih posljedica. Za rješavanje posljedica je potrebna saradnja među organizacionim jedinicama, događaj može uticati na integritet institucije, može izazvati negativnu medijsku pažnju i urušavanje reputacije | Umjeren |
| 16 | Nepostupanje po prijavama korupcije | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet institucije. | Nizak |
| Etika i lični integritet | | | | | |

| Broj rizika | Rizik | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|---|---|------------------------|--|--|-------------------|
| Specifične oblasti BH Telecoma (S) | | | | | |
| 17 | Nedovoljno definisana norma koja promovise etičko ponašanje i etičke vrijednosti | Djelomično kontrolisan | Koruptivni događaj se pojavljuje u periodu posmatranja, ali prerijetko da se smatra ozbiljnom prijetnjom | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Značajan |
| 18 | Zloupotreba prava iz radnog odnosa | Djelimično kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |
| Otkrivanje i sprečavanje zloupotreba raspolaganja imovinom Društva | | | | | |
| 19 | Korištenje prednosti (finansijska korist) koje pruža uvid u poslovne informacije | Djelomično kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |
| Prijem poklona | | | | | |
| 20 | Nedovoljno definisan pojam i vrijednost poklona u internim aktima. | Djelomično kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Umjerene posljedice u kraćem vremenskom periodu, nema dugoročnih posljedica. Za rješavanje posljedica je potrebna saradnja među organizacionim jedinicama, događaj može uticati na integritet institucije, može izazvati negativnu medijsku pažnju i urušavanje reputacije | Značajan |
| 21 | Primanje poklona uz razmjenu bitnih informacija | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |
| Sigurnost fizička | | | | | |
| 22 | Nepridržavanje zakonskih i internih akata iz oblasti fizičke zaštite imovine i lica | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |

| Broj rizika | Rizik | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|--|---|------------------------|--|--|-------------------|
| Specifične oblasti BH Telecoma (S) | | | | | |
| 23 | Zloupotrebe ovlasti lica koja rade na zaštiti na štetu BH Telecoma | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |
| Sigurnost informacija | | | | | |
| 24 | Nepostupanje u skladu sa odredbama internih akata koja definišu sigurnost informacija | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |
| 25 | Zloupotreba ličnih podataka korisnika ili radnika | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| 26 | Neovlašteno dijeljenje i korištenje prikupljenih ličnih podataka korisnika ili radnika | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| 27 | Kopiranje i skeniranje povjerljive službene dokumentacije i davanje na upotrebu trećim licima | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| Sukob interesa | | | | | |
| 28 | Omogućavanje lične koristi sa povezanim licima | Djelomično kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |
| 29 | Kršenje internih akata o komuniciranju između radnika i zainteresovanih strana | Djelomično kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |
| Upravljanje dokumentacijom (kancelarijsko poslovanje) | | | | | |

| Broj rizika | Rizik | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|--|--|------------------------|--|--|-------------------|
| Specifične oblasti BH Telecoma (S) | | | | | |
| 30 | Nepridržavanje procedure o postupku prijema, evidentiranja, otpreme eksterne službene pošte . | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| 31 | Nepoštivanje propisa i procedura u postupku arhiviranja arhivske građe- | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Nizak |
| Upravljanje i rukovođenje | | | | | |
| 32 | Donošenje odluka u cilju ostvarivanja ličnog interesa, kroz diskreciono pravo kojim raspolaže rukovodilac | Djelomično kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na intigritet institucije. | Umjeren |
| 33 | Nepoštivanje organizacione hijerarhije. | Kontrolisan | Kuruptivni događaj je potpuno unikatan, ne očekuje se njegovo pojavljivanje | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na intigritet institucije. | Nizak |
| Upravljanje ljudskim resursima | | | | | |
| 34 | Nepridržavanje zakona iz oblasti radnih odnosa | Kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na intigritet institucije | Umjeren |
| 35 | Neadekvatno upravljanja ljudskim resursima koje može dovesti do visokih stopa odlazaka radnika, loše produktivnosti i loše reputacije. | Djelomično kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na intigritet institucije. | Umjeren |
| Upravljanje materijalno - finansijskim sredstvima institucije | | | | | |
| 36 | Nenamjensko korištenje resursa BH Telecoma | Djelomično kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na intigritet institucije. | Umjeren |

| Broj rizika | Rizik | Analiza rizika | Ocjena vjerovatnoće nastanka korupcije | Ocjena posljedice nastanka korupcije | Intenzitet rizika |
|--|--|------------------------|--|--|-------------------|
| Specifične oblasti BH Telecoma (S) | | | | | |
| 37 | Zloupotreba materijalno-finansijskih sredstava | Djelimično kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |
| Upravljanje nabavkama | | | | | |
| 38 | Uticaj na usmjeravanje donošenja odluka u postupku nabavke koje nisu u skladu sa zakonskim i internim propisima | Djelimično kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |
| 39 | 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 | Djelimično kontrolisan | Koruptivni događaj se nije pojavio u prošlosti ili se pojavljivao vrlo rijetko, pa je mala vjerovatnoća da će se desiti u budućnosti | Događaj koji prouzrokuje manju štetu, posljedice se mogu rješavati na nivou organizacione jedinice, ali rizik zahtijeva da se obavijesti rukovodstvo. Mali uticaj na integritet institucije. | Umjeren |
| Zaštita uzbunjivača (lica koja prijavljuju korupciju) | | | | | |
| 40 | Nedostatak sistemske opredjeljenosti rukovodioca | Nekontrolisan | Koruptivni događaj se pojavljuje u periodu posmatranja, ali prerijetko da se smatra ozbiljnom prijetnjom | Nema posljedica ili su posljedice minimalne i mogu se rješavati interno. Minimalan uticaj na integritet insitucije. | Umjeren |

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

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 **direktan** 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

10. Analiza integriteta BH Telecoma 2019-2023

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 mjesta 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 Telecoma. 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 Telecoma 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 Telecoma. 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 učestvovalo 24,50% radnika u odnosu na ukupan broj radnika BH Telecoma.

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 zadatak 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 izvještaj korišteni izvještaj Odjela za internu reviziju, Izvještaj Tim-a za FUK kao i druge dostupne informacije o BH Telecomu bitne za izradu plana.

Rješenjem ID PPUOLJR BROJ 03-16-65829-1/23 OD 03.07.2023.imenovan je Tim za izradu Plana integriteta BH Telecomd.d. Sarajevo 3.0 u skladu sa zaduženjem Uprave Društva,a u cilju realizacije zaključka Uprave Društva sa 157 sjednice broj VIII/157-23

Zadatak Tima je da izradi Plan integriteta BH Telecoma d.d.Sarajevo 3.0.Istim rješenjem je zadužena DRSU da pokrene aktivnosti na izradi inoviranog Plana integriteta BH Telecoma d.d. Sarajevo.

U prvoj fazi izrade Plana integriteta Tim je pripremio program rada za izradu Plana integriteta i prikupio neophodnu dokumentaciju. Tim je fazi izrade Plana integriteta izvršio identifikaciju procesa u okviru djelatnosti Društva, kao i identifikaciju kadrovske raspoloživosti/radnih mjesta 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 Telecoma. 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 46 anketnih pitanja.

Anketni upitnik za samoprocjenu integriteta BH Telecoma je distribuiran putem DMS-a i Informatora tako da su gotovo svi radnici bili u mogućnosti učestvovati u anketi. Distribucija je izvršena 26.09.2023. sa datim rokom (18 radnih dana) do 19.10.2023. uz obavezu da radnici upitnike popune i ubace u posebno pripremljene zatvorene kutije koje su bile postavljene u holu poslovnih objekata BH Telecoma. Radi što većeg odziva radnika na anketu rok je produžen za do 24.10.2023.godine. Nakon protoka roka za učešće u anketi izvršeno je prikupljanje anketnih upitnika koji su dostavljeni u DRSU Ukupan broj anketnih upitnika dostavljenih Timu za izradu plana integriteta iznosi 641. Na osnovu broja zaprimljenih upitnika sa lokacija na kojima su bile postavljene kutije za prikupljanje anketnih upitnika se može reći da je u anketi učestvovalo 21% radnika u odnosu na ukupan broj radnika BH Telecoma.

DRSU je izvršila 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

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

Kroz analizu upitnika za samoprocjenu integriteta BH Telecoma, 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.

11. Analiza zakonskog okvira poslovanja BH Telecoma

BH Telecom je dioničko društvo koje posluje u skladu propisanog zakonskog i podzakonskog okvira svih nivoa Bosne i Hercegovine. Navodimo najbitnije opšte akte koji regulišu poslovanje BH Telecoma: Zakonom o privrednim društvima, Zakon o komunikacijama, Zakon o radu, Zakon o zaštiti ličnih podataka i drugi zakoni kao i podzakonski akti.

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 akata je sastavni dio Plana integriteta.

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.

12. 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 interesnog 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 uputstava 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 integrisanog 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.

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 2019. sadrži elemente koji daju objašnjenje usvojenih etičkih i moralnih vrijednosti. Novi tekst Kodeksa poslovnog ponašanja, odijevanja i komuniciranja radnika, otklonio je sve nedostatke koje je imao Kodeks poslovnog komuniciranja radnika Dioničarskog društva BH Telecom Sarajevo. Kodeks antikoruptivnog djelovanja donesen na Upravi Društva dana 21.10.2020. Navedenim Kodeksom se utvrđuje pravila ponašanja i odgovornosti članova Uprave, Nadzornog odbora, Odbora za reviziju i radnika Dioničarskog društva BH Telecom Sarajevo, koja imaju za cilj sprječavanje koruptivnog djelovanja u izvršavanju njihovih poslova i zadataka. Isti ne sadrži način prijavljivanja uočenog koruptivnog ponašanja u internom i eksternom okruženju, organizacione jedinice/osobe kojima se prijavljuje uočeno koruptivno ponašanja. Za razliku od prethodnog Kodeksa, novi Kodeks sadrži odredbe zaštite prava zviždača (prijavitelja korupcije). Procedura QP 6-10/05-Postupanje u slučaju prijave koruptivne radnje ne sadrži elemente sprječavanja korupcije (preventivne kontrole). Procedura sadrži samo mogućnost prijave i dalje postupanje po prijavi koruptivnih radnji. Ne postoji razvijena metodologija za izvještavanje o povredama navedenih Kodeksa, ali postoje podaci o provedenim disciplinskim mjerama. Kada je u pitanju edukacija radnika po pitanju važnosti poštovanja standarda tu se napravio iskorak.

Realizovane su sljedeće edukacije

- *Etični leadership i etična organizacijska kultura (namjenjen rukovodnim radnicima)* i
- *Etika i integritet na radnom mjestu (namjenjen za nerukovodne radnike)*

Navedene edukacije su radnicima kao obavezujuće postavljene 25. 12. 2020. godine na LMS (elearning platformu) Društva. Od navedenog datuma se edukacije upućuju svim novo postavljenim rukovodiocima, odnosno radnicima/pripravnicima pri ulasku u Društvo (kao dio Onboarding paketa edukacija)

Također, ove godine su na LMS Društva postavljene i sljedeće edukacije:

- *Etika i lojalnost za rukovodne radnike* kao obavezujuća, a kojoj je do danas pristupilo preko 45% rukovodilaca (rok za obavljanje edukacije još traje)
- Pored navedne (obavezujuće) edukacije, svi radnici Društva su obaviješteni o postavljenju edukacije *Etika i lojalnost za nerukovodne radnike*, sa pozivom da istoj pristupe putem našeg LMS-a.

13. Analiza kadrovske popunjenosti/radna mjesta

BH Telecom na dan 30.09.2023. ima 3.044 radnika sa Ugovorom o radu, od toga 1.078 radnika sa VSS, što predstavlja 35% 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 1.167 radnika sa SSS, odnosno 38,33% većinom raspoređenih na izvršavanju operativnih poslova i radnih zadataka.

Navedeni broj VSS i SSS čini 73,74% ukupnog broja radnika ima visok nivo profesionalnosti i velik obim znanja, sposobnosti i vještina (kompetencija) za uspješan i profitabilan rad BH Telecoma.

Opredivljenost organizacije za strateškom funkcijom HRM-a potvrđuje i Strategija razvoja BH Telecoma za period 2020.- 2025. koja ima za cilj realizaciju planiranog strateškog cilja uspostave modernog sistema upravljanja ljudskim resursima u BH Telecomu.

Kao odgovor na pitanje da li u BH Telecomu ima dovoljno stručnog kadra ide u prilog činjenica da je Planom zaposlenosti i kadrova za 2023. predviđeno smanjenje broja radnika u 2023. za 1% u odnosu na procjenu stanja u 2022. 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 kvalifikacije za radna mjesta na koja su raspoređeni koje su potrebne za efikasno izvršenje radnih procesa i zadataka.

Na osnovu analize priloga 2 Pravilnika o radu - Sistematizacija poslova i radnih mjesta BH Telecoma 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 Telecoma 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 mjesta | Popunjenost radnog mjesta | % /ukupan broj radnika |
|--------------------------|---------------------------|------------------------|
| Kategorija 1 | 17 | 0,56 |
| Kategorija 2 | 302 | 9,92 |
| Kategorija 3 | 2.725 | 89,52 |
| Ukupno: | 3.044 | 100,00 |

- broj radnih mjesta za kategoriju 1. i 2. iznosi 319 radnika što u odnosu na ukupan broj radnika čini 10,48% 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 popunjenih radnih mjesta kategorije 3. u odnosu na ukupan broj radnika čini 89,52%. 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.

14. Ocjena postojećeg stanja integriteta BH Telecoma

Kroz analizu postojećeg stanja integriteta BH Telecoma, obuhvatajući sve oblasti koje definiše Priručnik, proizilazi da rezultati provedene analize pokazuju da postoje određeni nedostaci, specifičnosti koje je bitno analizirati, izvući zaključke te za koje je potrebno predložiti mjere 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 ugroze 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 zvizdaća.

Faza 3

15. Mjere za unapređenje integriteta

Cilj mjera 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 mjere za unaprjeđenje integriteta za utvrđene rizike po zajedničkim oblastima, identifikovanim prijetnjama iz ankete i analize internih akata.

| R.B | Rizik | Mjera za upravljanje rizikom, odnosno za unaprijeđenje integriteta institucije | Prioritet mjere: | Aktivnosti koje je neophodno poduzeti za realizaciju mjere | Izvršilac aktivnosti | Rok za provođenje aktivnosti |
|--|---|--|-------------------|---|------------------------------------|------------------------------|
| | | | Visoki | | | |
| | | | Umjereni | | | |
| | | | Niski | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Upravljanje materijalno - finansijskim sredstvima Društva | | | | | | |
| 1 | Nenamjensko korištenje resursa BH Telecoma (36) | Unaprijediti interne kontrole u aktima koji se odnose na zaštitu materijalno - finansijskih resursa BH Telecoma, | Umjerni prioritet | Izvršiti analizu postojećih internih akata (preventivne i detektivne kontrole za smanjenje rizika) koji se odnose na zaštitu materijalno - finansijskih resursa BH Telecom-a , identificirati slabosti u internim kontrolama i predložiti izmjenu postojećih internih akata | ID EFP U saradnji sa drugim OOJ | Kontinuirano |
| | Zloupotreba materijalno-finansijskih sredstava (37) | | | | | |
| | (izvor: evaluacija rizika) | | | | | |
| Upravljanje nabavkama | | | | | | |
| 2 | Uticaj na usmjeravanje donošenja odluka u postupku nabavke koje nisu u skladu sa zakonskim i internim propisima (38) | Unaprijediti interne kontrole u aktima koji se odnose na postupke nabavke u BH Telecomu | Umjerni prioritet | Izvršiti analizu postojećih internih akata (preventivne i detektivne kontrole za smanjenje rizika) koji se odnose na nabavke, identificirati slabosti u internim kontrolama i predložiti izmjenu postojećih internih akata | IDEFP u saradnji sa drugim OOJ | Kontinuirano |
| | 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 (39) | | | | | |
| | (izvor: evaluacija rizika) | | | | | |
| Upravljanje ljudskim resursima | | | | | | |
| 3 | Nepridržavanje zakona iz oblasti radnih odnosa (34) | Izraditi strategiju upravljanja ljudskim resursima | Umjerni prioritet | Pokrenuti izradu strategije upravljanja ljudskim resursima, te izvršiti analizu procesa i po potrebi uspostaviti adekvatne/dodatne interne kontrole u procesu upravljanje ljudskim resursima | ID PPUOLJR | Kontinuirano |
| | Neadekvatno upravljanje ljudskim resursima koje može dovesti do visokih stopa odlazaka radnika, loše produktivnosti i loše reputacije (35) | | | | | |
| | (izvor: evaluacija rizika) | | | | | |

| R.B | Rizik | Mjera za upravljanje rizikom, odnosno za unaprijeđenje integriteta institucije | Prioritet mjere: | Aktivnosti koje je neophodno poduzeti za realizaciju mjere | Izvršilac aktivnosti | Rok za provođenje aktivnosti |
|--|--|---|--------------------|--|---------------------------------------|------------------------------|
| | | | Visoki | | | |
| | | | Umjereni | | | |
| | | | Niski | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Djelotvorno postupanje po prijavama korupcije, etički i profesionalno neprihvatljivih postupaka | | | | | | |
| 4 | Nedostatak sistemske opredjeljenosti rukovodioca (40) (izvor: evaluacija rizika) | Poslovati u skladu sa sa najvišim standardima etičnosti i integriteta opredjeljenja najvišeg rukovodstva za aspekt principa nulte tolerancije | Visok prioritet | Promovisati da neetična i koruptivna ponašanja nisu dozvoljena i prihvatljiva u BH Telecomu; Usvojiti politiku nulte tačke tolerancije na koruptivne radnje i zloupotrebe i objaviti na web stranici BH Telecoma | Uprava Društva/ generalni direktor | 2024.god |
| Sukob interesa | | | | | | |
| 5 | Omogućavanje lične koristi sa povezanim licima (28) Kršenje internih akata o komuniciranju između radnika i zainteresovanih strana (29) (izvor: evaluacija rizika) | 1. Pojačati interne kontrole i dosljednu primjenu internih akata 2. Upoznati radnike sa obavezom prijave svakog eventualnog sukoba interesa 3. Uspostaviti savjetodavnu stranicu na share portalu na kojoj bi se postavljala pitanja vezano za Etički kodeks, Kodeks antikoruptivnog ponašanja, Politike sigurnosti informacija, Politike zaštite ličnih podataka | Umjereni prioritet | Analizirati i pojačati nadzor višeg rukovodstva u cilju eliminacije sukoba interesa Objaviti na internim stranicama Društva šta se smatra sukobom interesa i pozvati zaposlene da prijave svaki eventualni sukob interesa | IDPPUOLJR u saradnji sa drugim OOJ | I Kvartal 2025 |
| Edukacija radnika o integritetu | | | | | | |
| 6 | Nedovoljna edukacija radnika o integritetu kako ličnom tako i korporativnom (izvor: anketa) | Planirati i provoditi kontinuirano obuke iz oblasti integriteta i etičkih vrijednosti | Visok prioritet | Planirati, provesti jedanput godišnje u toku trajanja Plana integriteta 3.0, provjeriti i poboljšavati aktivnosti na edukaciji radnika o integritetu | IDPPUOLJR | Kontinuirano |

| R.B | Rizik | Mjera za upravljanje rizikom, odnosno za unaprijeđenje integriteta institucije | Prioritet mjere: | Aktivnosti koje je neophodno poduzeti za realizaciju mjere | Izvršilac aktivnosti | Rok za provođenje aktivnosti |
|---------------------------|---|--|--------------------|--|---------------------------------------|------------------------------|
| | | | Visoki | | | |
| | | | Umjereni | | | |
| | | | Niski | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Protok informacija | | | | | | |
| 7 | Nedovoljan protok informacija u okviru poslovnih procesa na relaciji uprava društva, rukovodioci-radnici (izvor: anketa) | Uvesti sistemski pristup informisanja | Umjereni prioritet | Analiza postojećih kanala informisanja sa prijedlogom sistemskog unapređenja | Uprava Društva/ Generalni direktor | Kontinuirano |

Napomena: u Tabeli koloni rizici-u zagradi upisani redni broj rizika iz tabele 5. Evaluacija rizika.

Broj: 01.1.1-14-17362-1/24

Sarajevo:23.02.2024. godine

v.d.Generalni direktor
Amel Kovačević