ГОДИШЕН ИЗВЕШТАЈ ЗА РАБОТЕЊЕТО НА ИНТЕРНА РЕВИЗИЈА И УПРАВУВАЊЕ СО РИЗИЦИ HUB НА МКТ ЗА 2025 ГОДИНА

18 март 2026 година

LIFE IS FOR SHARING.

ПРЕГЛЕД

Цел на извештајот

Во согласност со Законот за трговски друштва на Северна Македонија, Службата за интерна ревизија е обврзана да подготвува годишен извештај за работењето.

Во текот на 2025 година беа завршени 10 ревизии

според категориите на Системот за интерни контроли:

- Оперативни активности: 8 ревизии;
- Усогласеност: 2 ревизии.

Беа утврдени 66 мерки

- 19 мерки се реализирани;
- Преостанатите 47 мерки ќе бидат реализирани најдоцна до 30.12.2026 година.

Со реализацијата на мерките ќе се подобри ефикасноста и ефективноста на интерните контроли и на деловните процеси на кои е извршена ревизија.

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2025 ГОДИНА КАТЕГОРИЈА ОД СИК[1]: ОПЕРАТИВНИ АКТИВНОСТИ

Архивирање документи

Предмет

Да се провери како е воспоставен процесот на архивирање, неговата ефикасност и ефективност, од активностите за сортирање и собирање, па сè до самото архивирање во Inbox.

Наод

Ревизорскиот ангажман го опфати целиот процес, од собирање и сортирање на документите, па сè до нивно архивирање во компанијата за архивирање Inbox.

Со ревизијата беше утврдено дека процесот не е поддржан со процедура со јасно опишани чекори и контроли на процесот, ниту пак со упатство за секој документ што треба да го потпише корисникот за даден продукт. Според тоа, вработените немаат стандардизиран пристап којшто треба да го следат.

Преку преглед на документацијата од страна на тимот за ревизија, беа идентификувани нецелосни досиеја со документација на корисниците, иако тие биле проверени за комплетност на порталот од страна на надлежните вработени.

Документацијата на корисниците се предава на компанијата за архивирање без спецификација којашто содржи информации за содржината на кутиите.
Идентификувани се неисправности со електронски потпишаните документи на корисниците.
Нецелосни и неточни листи за проверка на продажните трансакции на партнерите.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

5 мерки се реализирани. Преостанатата 1 мерка треба да се реализира до 31.03.2026.

Воведување FTTH – Од бакарна на оптичка мрежа

Предмет

Да се процени ефективноста на имплементација на проектниот план за FTTH[2] и да се направи процена на евентуалните пречки.

Наод

Ревизорскиот ангажман го опфати целиот процес, од годишното планирање на проектите за воведување на FTTH, па сè до нивното спроведување во текот на годината. Со ревизијата беше утврдено дека поткрепувачките регулативи на компанијата се застарени и дека недостасуваат контроли, што се очекува да биде опфатено со планираното ажурирање на регулативите.

Моделот за приоритизација на FTTH е застарен и треба да се ажурира за да ги одрази актуелните пазарни услови.

Анализата на примероците покажа неколку недостатоци во процесот на имплементација на проектот, вклучително и недостаток на важни информации во техничкиот дизајн на високо ниво (HLD), проценките на ризикот, градежните дневници, неусогласеност со безбедносните стандарди и други недостатоци. Исто така, беа идентификувани неколку недостатоци во процесот на проверка на квалитетот и прифаќање на работата на изведувачите (главно за градежни работи).

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

9 мерки се реализирани. Преостанатата 1 мерка треба да се реализира до 26.02.2026.

[1] Систем за интерни контроли
[2] Оптика до домот

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2025 ГОДИНА КАТЕГОРИЈА ОД СИК[1]: ОПЕРАТИВНИ АКТИВНОСТИ

Управување со уреди

Предмет

Да се провери процесот на управување со уреди: планирање, набавка, одобрување, управување со залихи.

Наод

Ревизорскиот ангажман го опфати целиот процес на управување со уреди E2E[2] , од планирање и активности за набавка, до испорака.

Ревизијата утврди дека процесот не е поддржан со ажурирана процедура со јасно опишани чекори и контроли на процесот.

Дефинираните KPI[3] во процедурата не се мерат и не се известуваат.

Идентификуван е простор за подобрување во процесот на квартално планирање на набавките.

Идентификувано е доцнење во процесот на испорака на уредите од страна на добавувачот.

Не се дефинирани специфични критериуми за процесот на одобрување на ценовниците.

Процесот на управување со залихи, исто така, треба да се ажурира во процедурата. Идентификувани се проблеми со залихите, т.е. во одредени месеци, нивото на залихите се намалило под критичниот праг.

Процесот за управување со SIM картички не е опишан во ниту една процедура.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

1 мерка е реализирана. Другите 7 мерки треба да се реализираат до 01.07.2026.

Управување со API

Предмет

Да се осигури дека API[4] се безбедно развиени, соодветно автентицирани и следени, со строги контроли на пристап, правилно справување со грешки и усогласеност со стандардите за заштита на податоци за да се спречи неовластен пристап, протекување на податоците и прекини.

Наод

МКТ[5] континуирано работи на план за миграција кон новиот централен систем за управување со API - Tardis, којшто ќе ја поддржи имплементацијата на безбедносните барања наведени во Упатството на DTAG[6] за безбедност на API.

МКТ треба да воспостави локални насоки за API коишто вклучуваат јасни упатства за дизајнот, оперативните активности и безбедноста. Ова исто така вклучува воспоставување API инвентар и дефиниран процес за откривање API, спроведување редовни проверки и обезбедување на комплетноста на API инвентарот.

Понатаму, порталите и API во избраниот примерок се делумно во согласност со дефинираните безбедносни барања

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

1 мерка е реализирана. Другите 9 мерки треба да се реализираат до 15.12.2026.

[1] Систем за интерни контроли
[2] End to End - комплетно
[3] Клучни показатели на извршувањето на работата
[4] Интерфејс за програмирање апликации
[5] Македонски Телеком
[6] Интерна ревизија на Групацијата Дојче Телеком

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2025 ГОДИНА 3/4
КАТЕГОРИЈА ОД СИК[1]: ОПЕРАТИВНИ АКТИВНОСТИ

Управување со приговори

Предмет
Да се провери процесот на постапување и следење на приговорите од корисниците, поставувањето и исполнувањето на KPI[2].
Наод
Беше спроведен Speedboat преглед врз основа на одговорите собрани преку прашалник испратен до релевантните ревидирани страни. Беа идентификувани следниве области во кои има простор за подобрување:

- Се препорачува зајакнување на контролите и/или преглед на примероци барем додека не се постигне задоволително ниво на решени приговори од страна на тимот за поштенска кореспонденција, што треба да служи како прво ниво на филтрирање на поднесените приговори. Покрај тоа, вработените треба почесто да посетуваат обуки во нивната област на работа (меки, технички, етички вештини, итн.).
- Треба да се воведе (повторно) контрола за проверка на точноста на прилагодувањата во системот за билинг пред затворањето на месечниот билинг.
- Менаџментот редовно да се известува за спроведената анализа на основните причини.
- Растечкиот тренд на позитивно решени приговори од корисници треба да биде под контрола и оправдан со анализа за поддршка.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола
Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.
Предложени мерки и проценка на нивната реализација
Интерна ревизија даде 7 препораки за подобрување на процесот.

Maxis

Предмет
Да се осигури дека податоците и функционалностите се правилно мигрирани во новиот систем и дека постојат соодветни контроли за да се спречат неовластени активности и да се потврди дека не недостасуваат или се заобиколуваат критични контроли.
Наод
Maxis е пуштен во продукција со генерално позитивни повратни информации од корисниците за употребливоста и перформансите. Апликацијата е побрза и попрактична во споредба со Mobi+. Најважните функционалности се имплементирани и нема доцнење во процесот. UAT[3] беше интензивно тестиран пред да се пушти во употреба и беше прифатен од сите засегнати страни со сценарија за отворање/повторно тестирање.
Сепак, беа идентификувани проблеми во модулите за управување со снабдувањето, продажба на уреди и опрема, како и во модулите за приговори, каде што треба да се вложат напори и да се анализираат основните причини за да се елиминираат преостанатите проблеми што предизвикуваат голем број инциденти/пријави на пречки. Поднесени се CR[4], но сè уште е потребен дополнителен развој. Стариот Mobi+ сè уште има активни корисници, бидејќи останува делумно во функција поради немигрираните функционалности. Документацијата, контролите за пристап, усогласеноста во однос на приватноста/безбедноста и практиките за инциденти/грешки покажуваат недостатоци таму каде што се потребни подобрувања.
Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола
Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.
Предложени мерки и проценка на нивната реализација
16 мерки се дефинирани и треба да бидат завршени до 30.12.2026.

[1] Систем за интерна контрола
[2] Клучни показатели на извршувањето на работата
[3] Тест за прифаќање од страна на корисник
[4] Барањз за промена

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2025 ГОДИНА 4/4
КАТЕГОРИЈА ОД СИК[1]: ОПЕРАТИВНИ АКТИВНОСТИ

FUP[2] за ревизијата на продавниците од 2022

Предмет

Да се провери и процени дали мерките дефинирани во „Ревизија на продавници“ (004/2022) се следат во пракса.

Наод

Тимот за интерна ревизија посети седум Т-продавници за време на ревизијата. Фокусот беше ставен на следните области: управување со готовина, управување со залихи, безбедност и приватност на податоци и организација/изглед на продавница. Од претходната ревизија извршена во 2022 година беа констатирани подобрувања. ИР[3] потврди дека изгледот, хигиената и привлечноста на продавниците за корисниците се на високо ниво. Сепак, беше идентификуван простор за подобрување во следните области:

- Внатрешната регулатива не е ажурирана и не е во согласност со праксата.
- Беа идентификувани неколку несовпаѓања при пребројувањето на физичките залихи на мобилните уреди и пребројувањето на готовината извршено независно од ИР[3].
- Вработените не ги почитуваат сите барања наведени во Кодексот на однесување за вработените во продажба. Особено, треба да се подигне свеста за правилно и одговорно работење со готовина.
- Потребни се одредени подобрувања на физичката безбедност.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

3 мерки се реализирани. Другите 13 мерки треба да се реализираат до 30.09.2026.

Проверка на подготвеноста за ESG[4]

Предмет

Да се оцени подготвеноста/зрелоста за процесот/известувањето за ESG.

Наод

Подготвеноста за ESG на ниво на МКТ[5] не е на задоволително ниво на зрелост. Постојат некои елементи за известување воведени за целите на известување на ниво на Групација коишто се следат и за кои се известува кон МТ/ДТ[6], врз основа на насоките на Групацијата.
Овој статус главно се должи на фактот дека во Македонија сè уште не постои задолжително законодавство за ESG известување. Во овој момент, тоа сè уште се врши на доброволна основа. Сепак, се очекува со новиот Закон за сметководство, ESG известувањето да стане задолжително за некои правни лица, т.е. субјекти котирани на МБ[7]. Затоа, ја разгледуваме можноста за подготовка на локален ESG акциски план, усогласување на оперативните активности, понудите на производи и услуги со ESG стратегијата, поставување локални KPIs[8], како и план за континуирана обука/едукација за вработените, како неопходни чекори за поддршка и подобрување на зрелоста на подготвеноста за ESG во согласност со очекуваниот задолжителен закон во 2026 година. Користењето професионална поддршка во оваа фаза, може да го забрза процесот на подготовка.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола

Интерните контроли ќе бидат зајакнати со имплементирањето на мерките.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација

Интерна ревизија даде 5 препораки за подобрување на процесот.

[1] Систем за интерни контроли
[2] Последователни активности
[3] Интерна ревизија
[4] Животна средина, социјални аспекти и управување
[5] Македонски Телеком
[6] Маѓар Телеком/Дојче Телеком
[7] Македонска берза
[8] Клучни показатели на извршувањето на работата

ПРЕГЛЕД НА ИЗВРШЕНИ РЕВИЗИИ ВО 2025 ГОДИНА 1/1
КАТЕГОРИЈА ОД СИК[1]: УСОГЛАСЕНОСТ

Контролите на ниво на трансакција на СИК[1]

Предмет
Да се потврди соодветноста на дизајнот и оперативната ефикасност на Контролите на ниво на трансакција на Системот за интерни контроли.

Наод
Беа тестирани 5 контроли. 2 се оценети како „ефективни“, 2 се оценети како „ефективни, но потребно е повторно тестирање“ и 1 е оценета како „не е спроведена“.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола
Оперативната ефективност на контролите е соодветна.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација
Не се дефинирани препораки.

Принципи на СИК[1]

Предмет
Да се потврди соодветноста на дизајнот и оперативната ефективност на барањата на СИК[1].

Наод
30 барања беа тестирани. 26 контроли се оценети како „ефективни“, 2 се оценети како „нефективни“ и 2 се оценети како „не се спроведени“.

Проценка на адекватноста и ефикасноста на системите за интерна контрола
Оперативната ефективност на контролите е соодветна.

Предложени мерки и проценка на нивната реализација
Интерна ревизија дефинираше 2 мерки и препорача 7 предлози за подобрување на контролите.

[1] Систем за интерни контроли