



# 2011

Správa o spoločenskej  
zodpovednosti

pdf verzia



1.	príhovor	4
2.	o nás	10
3.	naš prístup k spoločenskej zodpovednosti	16
4.	naša zodpovednosť voči zákazníkom	20
5.	naša zodpovednosť voči zamestnancom	28
6.	naša zodpovednosť voči komunitám	36
7.	naša zodpovednosť voči dodávateľom	48
8.	naša zodpovednosť voči životnému prostrediu	52
9.	prílohy	60

rást' znamená být  
z roka na rok lepší



Milí priatelia,

uplynulý rok 2011 bol pre Orange aj slávnostný – bol totiž už pätnástym rokom nášho pôsobenia na slovenskom trhu. Za celý tento čas sme pre našich zákazníkov vytvorili množstvo užitočných služieb, uľahčili sme im život vďaka moderným technológiám, ale najmä sme im priniesli možnosť byť so svojimi najbližšími v kontakte prakticky kedykoľvek a kdekoľvek. Od začiatku sme však k tomu, čo sa od nás očakávalo, pridávali aj čosi navyše – a sme na to patrične hrdí – a tým je zodpovednosť v podnikaní.

Sme hrdí, že sme boli jednou z prvých firiem na Slovensku, ktoré začali systematicky pracovať v oblasti charity a filantropie. Teší nás, že Nadácia Orange, ktorá svoju činnosť začala už v roku 1998 pod názvom Konto Globtel, je dnes naj dôveryhodnejšou a najznámejšou firemnou nadáciou. A sme tiež hrdí na to, že naša snaha dôsledne a systematicky uplatňovať princípy zodpovedného podnikania a firemnej filantropie, bola už trikrát ocenená prestížnou cenou Via Bona Slovakia.

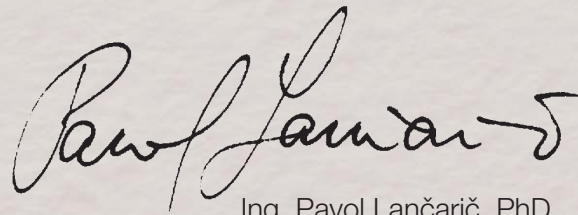


Ani rok 2011 nebol výnimkou a my sme opäť urobili ďalšie kroky za dosiahnutím nášho cieľa – byť nielen zodpovedným poskytovateľom telekomunikačných služieb, ale aj spoľahlivým partnerom pre našich zákazníkov, spoločnosť a komunitu. Opäť sme sa postavili na stranu ľudí s dobrými nápadmi a dobrým srdcom a prostredníctvom našej Nadácie Orange sme mnohým pomohli zmierniť ťažkú životnú situáciu, skvalitniť život, skrášliť okolie či nájsť si svoje uplatnenie v spoločnosti. Ocenili sme jednotlivcov, ktorí nezištne venujú svoj voľný čas i energiu často úplne cudzím ľuďom, ale aj organizácie, pre ktoré je to každodenným poslaním.

Svoj čas sme opäť venovali aj vzdelávacím projektom, ktoré majú v Orangei už svoju niekoľkoročnú tradíciu – či už je to vzdelávanie mladých k bezpečnému používaniu komunikačných technológií, alebo unikátny výučbový portál [www.oskole.sk](http://www.oskole.sk). Vďaka vyškoleným psychológom sa nám doteraz podarilo už vyše 20 000 žiakov zasvätiť do bezpečného používania mobilov či internetu a vyše 86-tisíc ľudí mesačne čerpá študijné informácie zo spomenutého portálu.

Na okraji pozornosti však v Orangei neostali ani „zelené aktivity“. Ešte na jar vďaka projektu Zeleň pre mesto Petržalka ožila zeleňou, keď sa aj naši kolegovia chytili lopaty a vo víťaznej mestskej časti pomohli s výsadbou stromov. A v neposlednom rade sme pracovali aj na znižovaní spotreby elektrickej energie, ktorá je jedným z najväčších producentov emisií CO<sub>2</sub>. Verím, že za celé tie roky sme mnohých inšpirovali rovnako, ako nás in-

špirujú všetci naši dlhoroční partneri, s ktorými rozvíjame množstvo prosperujúcich aktivít. A s tými, ktorí sa dnes s aktivitami na poli zodpovedného podnikania možno iba zoznamujú, sa veľmi radi podelíme o naše doterajšie skúsenosti. Sme presvedčení, že receptom na úspech nie sú len dobré vzťahy s obchodnými partnermi, ale predovšetkým so svetom okolo. Nikdy nie je neskoro na to, aby sme sa začali na svoje podnikanie pozerat' očami nášho okolia a spolu prevzali zodpovednosť za to, ako s ním do budúcnosti naložíme. Dúfam, že mnoho inšpirácií a dobrých nápadov ako na to, nájdete aj na nasledujúcich stranách.



Ing. Pavol Lančarič, PhD.  
generálny riaditeľ a člen predstavenstva



dobré projekty  
majú u nás zelenú

## ● Orange Slovensko, a.s.

Orange Slovensko je integrovaný telekomunikačný operátor, ktorý poskytuje komplexné telekomunikačné služby v najmodernejšej mobilnej a pevnej sieti na Slovensku. Na slovenskom trhu komerčne pôsobí od roku 1997. V súčasnosti je najväčším mobilným operátorom na Slovensku. Spoločnosť Orange Slovensko dosiahla v roku 2011 výnosy na úrovni 737 miliónov eur.

### Zákazníci

K 31. 12. 2011 evidoval Orange takmer 2,94 milióna aktívnych zákazníkov v mobilnej sieti a ďalších viac ako 50 000 zákazníkov FiberNetu, FiberTV a FiberTelu v pevnej optickej sieti.

### Pokrytie

Okrem mobilnej dátovej siete druhej generácie s celonárodným pokrytím je Orange vedúcim poskytovateľom mobilného širokopásmového internetu v najväčšej 3G sieti na Slovensku. Tou pokrýva viac ako 3,7 mil. obyvateľov v 136 mestách a takmer 400 príľahlých obciach. Vysokorýchlostná mobilná dátová sieť Orangeu v štandarde HSPA+, ktorá je dostupná na celom území SR pokrytom signálom UMTS, podporuje v súčasnosti rýchlosti odosielania dát do 21,1 Mbit/s. Pre takmer 35 % populácie SR je k dispozícii s rýchlosťou až 42,2 Mbit/s.

Orange Slovensko je prvý telekomunikačný operátor na Slovensku, ktorý spustil najmodernejšiu pevnú sieť novej generácie na báze FTTH (Fiber To The Home – optika do bytu), ktorá v súčasnosti pokrýva viac ako 316 000 domácností v 17 mestách.

### Akcionári

Majiteľom 100 % akcií spoločnosti Orange Slovensko je skupina France Telecom prostredníctvom Atlas Services Belgicko.

### Ďalšie informácie

Kvalita služieb spoločnosti Orange Slovensko spĺňa kritériá certifikátu ISO 9001:2000 a je držiteľom certifikátu environmentálneho manažérstva podľa normy ISO 14001:2004. Na Slovensku patrí medzi lídrov v oblasti spoločenskej zodpovednosti a firemnej filantropie, ktorú zastrešuje prostredníctvom Nadácie Orange. Vďaka svojim rozsiahlym a dlhodobým aktivitám v oblasti spoločenskej zodpovednosti získal Orange už po tretí raz prestížne ocenenie – hlavnú cenu Via Bona Slovakia 2010 pre veľké podniky za komplexný prístup k zodpovednému podnikaniu. Informácie o spoločnosti Orange Slovensko sa nachádzajú aj na webovej stránke **www.orange.sk**.

## ● Skupina France Telecom-Orange

Orange Slovensko patrí do celosvetovej skupiny France Telecom-Orange, ktorá je tretím najväčším mobilným operátorom a druhým najväčším poskytovateľom širokopásmového internetu v Európe. France Telecom-Orange je jedným z vedúcich telekomunikačných operátorov na svete. K 31. 12. 2011 dosiahla skupina výnosy na úrovni 45,3 miliardy eur.

### Zákazníci

Skupina France Telecom ku koncu roka 2011 evidovala 226 miliónov zákazníkov v 35 krajinách sveta. Z toho 167 miliónov tvoria zákazníci mobilných služieb a 14 miliónov užívatelia širokopásmového internetu.

### Ďalšie informácie

Firemné komunikačné riešenia a služby ponúka skupina pod názvom Orange Business Services a s touto značkou patrí France Telecom medzi svetových lídrov v poskytovaní telekomunikačných služieb nadnárodným spoločnostiam. France Telecom (NYSE:FTE) je spoločnosť obchodovaná na burzách Euronext Paris Eurolist a v New Yorku.

Podrobnosti o skupine Orange a France Telecom nájdete aj na stránkach [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com), [www.orange-innovation.tv](http://www.orange-innovation.tv), [www.francetelecom.com](http://www.francetelecom.com).





robíme to, čomu veríme

## ● Robíme to, čomu veríme

Na slovenskom trhu má Orange už svoju históriu a k nej rovnako ako inovatívnosť v službách či nové technológie patrí aj spoločenská zodpovednosť. Ku všetkému, čo plánujeme a robíme, už od začiatku pridávame aj pohľad očami zákazníkov, obchodných partnerov, spoločnosti či komunity, v ktorej žijeme a pôsobíme. Byť spoločensky zodpovedným považujeme za kľúčový princíp, ktorým sa riadia všetky naše rozhodnutia. S našimi partnermi spolupracujeme vysoko profesionálne a pritom do toho vkladáme aj kus srdca. Zodpovednosť pre nás totiž nie je iba písaným pravidlom, ale prejavuje sa reálnymi činmi v prospech iných. Svedčí o tom aj množstvo grantových programov, ktoré realizujeme, dlhodobé partnerstvá s organizáciami rozličného zamerania, korektné obchodné vzťahy a etické správanie vnútri i navonok. Prepracované programy zákazníckej starostlivosti či zodpovedný výber našich dodávateľov je rovnako potvrdením toho, že sa snažíme o reálne zlepšenie situácie v rôznych oblastiach. Zodpovedné rozhodnutia, transparentné produkty a informovanie a špičková starostlivosť o našich zákazníkov sú zrkadlom toho, čo považujeme za dôležité – a tým je zodpovednosť voči našim partnerom.

Ak k tomu pridáme podrobne rozpracované procesy a precízne spracované procedúry, dostaneme kvalitný stavebný základ, na ktorom stojí stratégia nášho zodpovedného podnikania. Umožňuje nám to dodržiavať vysoký štandard, ktorý s pomocou pravidelných auditov a nezávislého overovania pomáha Orangeu vytvárať hodnoty nielen pre nás, ale pre všetkých v našom okolí. Naším cieľom totiž nie je len naplniť aktuálne obchodné ciele, ale stavať dlhodobý úspech našej spoločnosti zodpovedne a byť pre zákazníkov ich každodenným partnerom. Aj preto sme za komplexný prístup k zodpovednému podnikaniu získali hlavnú cenu Via Bona Slovakia 2010.





odmenou pre nás  
je vaša spokojnosť



## ● Na starostlivosti záleží

Už 15 rokov prinášame zákazníkom kvalitné produkty a služby, poskytujeme im špičkovú starostlivosť a sme súčasťou ich každodenného života. Aj keď sa celkový počet našich zákazníkov blíži k trom miliónom a naše služby tak využíva viac ako polovica Slovákov, každý je pre nás individualitou so svojimi jedinečnými potrebami a očakávaniami. V Orangei sme sa rozhodli individuálny prístup povýšiť na princíp a predstaviť Orange garanciu. Zákazníkom sme s ňou priniesli úplne novú skúsenosť na predajných miestach, lebo každému, kto si prichádza predĺžiť svoju zmluvu na paušál, transparentne poskytneme detailné informácie o jeho komunikačných potrebách a zvyklostiach. Monitor predajcu u nás nie je bariérou medzi predajcom a zákazníkom, ale naopak, je pomocníkom. Na základe jasných a zrozumiteľných informácií si tak zákazník Orangeu môže vybrať pre seba ten najvýhodnejší paušál. Tento jedinečný model predaja hlasových služieb na našom trhu doteraz využil už takmer milión našich zákazníkov.

Ako najväčší mobilný operátor si uvedomujeme svoju zodpovednosť voči zákazníkom, i celej verejnosti. Preto aj naše marketingové aktivity realizujeme zodpovedne. Naším zákazníkom predovšetkým umožňujeme transparentný a jednoduchý prístup k informáciám, ktoré sú pre nich podstatné. V predstihu ich informujeme o možných obmedzeniach v poskytovaní služieb, prostredníctvom Zákazníckej zóny zase majú kedykoľvek a kdekoľvek prehľad o aktuálnom objeme prevolaných minút či množstve zaslaných SMS správ. V zahraničí zase vďaka automatickým informačným SMS správam majú pod kontrolou množstvo prenesených dát. Tieto aj mnohé ďalšie aktivity, ktoré pre našich zákazníkov pravidelne zlepšujeme, potvrdzujú, že zodpovednosť máme v krvi.

## ● Sme vám k dispozícii

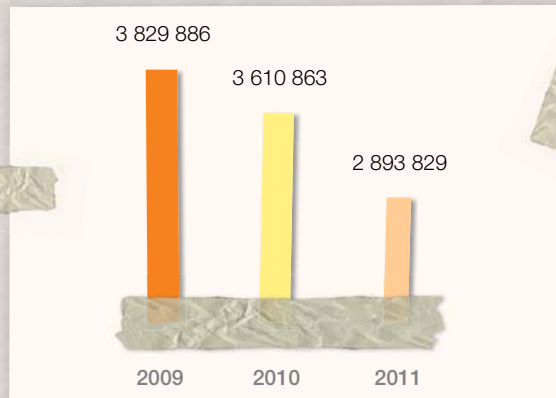
Popri inováciách, skvalitňovaní služieb a investíciách do siete je už 15 rokov našou prioritou aj špičkový zákaznícky servis. V maximálnej možnej miere sa snažíme zjednodušiť komunikáciu našich zákazníkov s Orangeom prostredníctvom všetkých dostupných kanálov. Naši zákazníci mnohé požiadavky vybaví jednoducho a prehľadne cez elektronické kanály bez potreby navštíviť predajné miesto. Samozrejmosťou je pri tom zachovanie vysokých kvalitatívnych štandardov, na ktoré sú zákazníci zvyknutí na zákazníckych linkách a predajných miestach Orangeu. Skvalitnenie siete, preventívne opatrenia pri tvorbe produktov a ponúk, ako aj vynovená Zákaznícka zóna či Orange poradca priamo na sociálnej sieti Facebook priniesli našim zákazníkom opäť vyššiu mieru komfortu a prispeli v minulom roku k nižšiemu počtu hovorov na zákaznícke linky.

Pre zvýšenie pohodlia a spokojnosti zákazníkov sme v uplynulom roku opäť vylepšili aj našu internetovú stránku, na ktorej predovšetkým pribudla komplexná Zákaznícka zóna. Táto samoobslužná sekcia umožňuje aktívne meniť niektoré nastavenia služieb, aktivovať či deaktivovať si vybrané mobilné služby, a naši zákazníci s ňou tiež majú prístup k zaujímavým informáciám ako bezplatná kontrola spotreby, štatistiky hovorov či prehľad faktúr a iné. Mesačne Zákaznícku zónu navštívi priemerne 100-tisíc zákazníkov a zrealizuje cez ňu 24-tisíc úkonov.

A v roku 2011 sme priniesli ďalšiu novinku – špeciálne balíčky nadštandardnej starostlivosti. Vďaka Prednostnej a Exkluzívnej starostlivosti zákazníkovi zaručujeme prednostné dovolanie sa na naše Zákaznícke linky, prioritné spojenie s operátormi, náhradnú SIM kartu, zálohovanie kontaktov

či zapožičanie mobilného telefónu v prípade potreby. V minulom roku túto formu nadštandardnej starostlivosti využilo už viac ako 1 700 zákazníkov.

## Hovory na Zákaznícku linku 905



V minulom roku absolvovali operátori so zákazníkmi našej Zákazníckej linky 905 približne 2,9 milióna hovorov. Vďaka neustálemu skvalitňovaniu našich služieb, ale aj samoobslužnej Zákazníckej zóne sa počet hovorov medziročne opäť znížil. Znamená to, že naši zákazníci mnoho podnetov vybavajú ešte jednoduchšie a rýchlejšie online.

## ● Experti na telefóne

Jednou z atraktívnych inovácií spomedzi nástrojov zákazníckej podpory sa v posledných rokoch stala aj Expert linka 14 905 od Orangeu. Bola reakciou na rastúci podiel mobilných dátových zariadení používaných zá-

kazníkmi. Tie si vyžadujú individuálny prístup a práve snaha poskytnúť komplexnú technickú podporu a vyriešiť väčšinu technických problémov v rámci jedného telefonického rozhovoru bola východiskom pre vznik tejto expertnej linky. Záujem o službu, ktorú využívajú nielen zákazníci Orangeu, ale všetci záujemcovia o takúto pomoc, sa medziročne viac ako zdvojnásobil. Viac ako 77-tisíc zákazníkom pomohol Orange prostredníctvom svojej asistenčnej služby s nastavením počítača či poradil s konfiguráciou modemu alebo telefónu.

## ● Vzdelávame, aby boli technológie prínosom



Orange dlhodobo a systematicky už niekoľko rokov podporuje vzdelávanie, a to nielen v rámci grantových programov Nadácie Orange či vzdelávacieho portálu [www.oskole.sk](http://www.oskole.sk), ale aj cez informačno-vzdelávacie kampane zamerané na problematiku ochrany detí pred rizikami využívania elektronických

komunikácií. Od roku 2006 Orange prispieva k šíreniu osvetovej bezpečnejšieho využívania internetu a mobilných telefónov deťmi a mladými ľuďmi

prostredníctvom vlastného projektu „Deti a komunikačné technológie“. Uvedomujeme si, že obdobie mobilnej komunikácie a internetu sa nevyhlo ani svetu detí, skôr naopak, práve deti a mladí predstavujú pomerne veľkú, a veľmi citlivú, skupinu užívateľov týchto služieb. V rámci vzdelávacieho projektu sme dodnes zrealizovali niekoľko prieskumov verejnej mienky, vydali sme informačné brožúry, rozpúťali sme diskusiu na tieto témy. Ako výraznú a veľmi významnú časť našej iniciatívy sme odštartovali v roku 2008 dlhodobé aktivity formou priameho vzdelávania v školách. V tejto súvislosti sme zabezpečili vyškolenie psychológov pre každý slovenský kraj. Tí realizujú vyučovacie hodiny priamo v školách, ktoré počas roka navštevujú a zaujímavou formou vzdelávajú deti a mladých v oblasti bezpečného používania internetu a mobilov. Dodnes sme týmto spôsobom preškolili už viac ako 21-tisíc detí a mladých.

„Projekt, na ktorom participujeme kontinuálne so spoločnosťou Orange, prináša želané ovocie a presahuje hranice klasického vzdelávania na školách. Lektori sa po návšteve vyučovacích hodín stávajú v mnohých prípadoch konzultantmi pre celú školu, udržiavajú kontakty s vedením školy, čo nám umožňuje riešiť konkrétne problémové situácie adresne a priamo,“ hovorí spolupracujúca psychologička Mária Tóthová-Šimčáková.

## ● Podporujeme starších

Naše služby využívajú takmer 3 milióny zákazníkov bez rozdielu veku. Uvedomujeme si však, že každá veková skupina má špecifické požiadavky. Keďže je medzi užívateľmi aj veľa tých, pre ktorých technológie neboli od detstva každodenným spoločníkom, chceme im vychádzať v ústrety. Aj preto v našej ponuke nechýba napríklad mobilný telefón Maxcom MM450. Vďaka svojim veľkým tlačidlám, jednoduchej intuitívnej obsluhu, hlasnému zvoneniu aj výhodnej cene je vhodný pre seniorov.

V roku 2011 sme pre starších, respektíve obyvateľov v ohrození života spustili jedinečnú službu. V spolupráci so spoločnosťou YMS sme pre mesto Martin

začali poskytovať službu Strážca seniorov. Funguje na základe GPS monitoringu a v prípade núdze umožňuje získať informácie o presnej polohe občana a prípadne aj jeho stave. Skoré upozornenie na problém a zameranie polohy umožňuje presnejšie a rýchlejšie vyslať záchrannú zložku a poslať tak potrebnú pomoc veľmi adresne. Ohrozený človek je vybavený zariadením s tlačidlom na privolanie pomoci, ktoré po spustení alarmu informuje priamo dispečing záchranných zložiek.



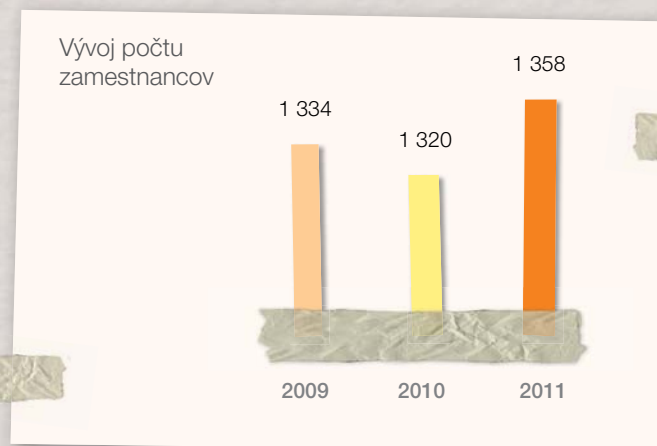


dávame ľuďom priestor  
rásť a zdokonaľovať sa

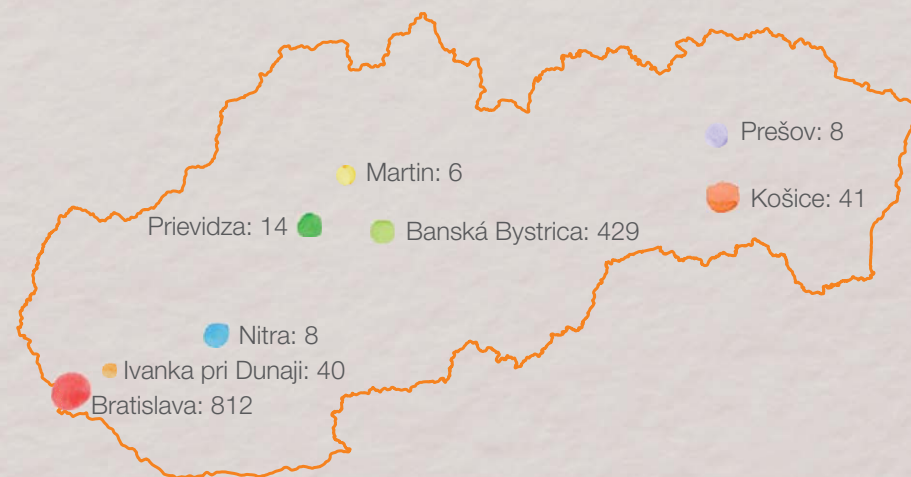
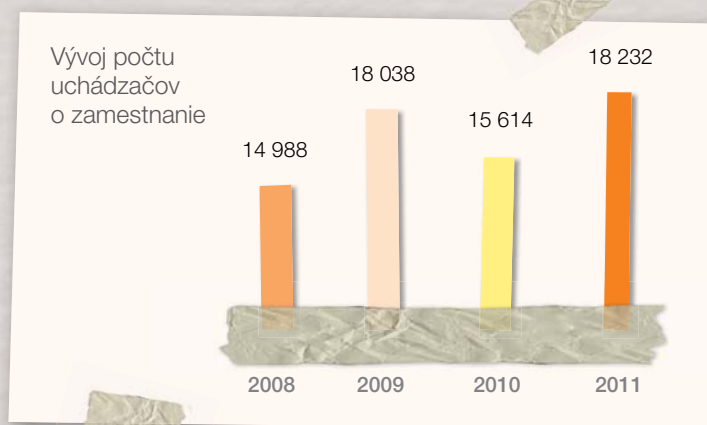
## ● Pracujeme so silným tímom

Orange v minulom roku priamo zamestnával 1 358 ľudí, z toho bolo 440 žien a 918 mužov. Ďalších približne 1 000 zamestnancov pracuje pre našu predajnú sieť. Naša spoločnosť je teda na Slovensku významným zamestnávateľom. Z ôsmich pozícií vrcholového manažmentu pracujú na troch postoch ženy, pričom celkovo zo všetkých manažérskych pozícií spoločnosti zastávajú ženy 21 %. Pokiaľ ide o vzdelanostnú štruktúru našich pracovníkov, najväčšiu časť tvoria ľudia s vysokoškolským a následne stredoškolským vzdelaním.

Počet našich zamestnancov bol aj v uplynulom roku stabilný. V uplynulom roku 2011 však aj vplyvom neistej ekonomickej a hospodárskej situácie opäť výraznejšie stúpol počet uchádzačov o zamestnanie v Orangei, a to približne na úroveň krízového roku 2009. Z tohto vývoja vidieť, že krízovejšie obdobie sa vyznačuje približne 20 % nárastom počtu ľudí, ktorí sa zaujímajú o zamestnanie v našej spoločnosti.



## Počty zamestnancov v regiónoch





## ● Výhody v práci i mimo nej

Uvedomujeme si, že rovnako ako príjemné pracovné prostredie každý človek potrebuje vyvážený pomer medzi prácou a časom pre seba. Preto sa snažíme skĺbiť tieto dva atribúty a našim zamestnancom poskytnúť čo najviac výhod nielen v mieste ich pracoviska, ale tiež možnosť využívať širokú škálu aktivít aj vo voľnom čase.

Medzi úspešné benefity, ktoré sme našim zamestnancom v uplynulom roku ponúkli, nepochybne patrilo skrátenie predvíkendového pracovného času počas letných mesiacov. V júli a auguste sa tak naši zamestnanci mohli v piatok popoludní svojim súkromným aktivitám venovať o 1,5 hodiny dlhšie. Osvedčili sa tiež aktivity, ktoré vniesli medzi zamestnancov väčšiu interaktivitu, spríjemnili pracovnú atmosféru a upevnili vzájomnú kolegiálnosť. Boli to napríklad kreatívne workshopy počas Vianoc či Veľkej noci, kde si zamestnanci mohli spoločne pod odborným vedením vyskúšať alebo nábrať umelecké zručnosti.

Na strane druhej majú naši zamestnanci možnosť využiť aj širokú škálu zamestnaneckých benefitov mimo pracoviska, ako sú napríklad rekondičné pobyty, komplexné preventívne prehliadky, očkovanie proti chrípke, kompenzácia mzdy



v prípade práceneschopnosti, ale aj permanentky na masáže či poukážky do vodných parkov, univerzálne poukážky na šport, kultúru, vzdelávanie a iné či príspevok na doplnkové dôchodkové poistenie. Okrem toho v oblasti kultúry môžu získať napríklad zvýhodnené vstupy a lístky na kultúrne podujatia.

## ● Chuť pomáhať ide zvnútra



Politika spoločensky zodpovedného správania nás v Orangei sprevádza každý deň a zamestnanci sú jej hrdými nositeľmi. Preto im každoročne dávame priestor na to, aby mohli realizovať svoju chuť pomáhať okoliu a komunite, v ktorej žijú. Prostredníctvom zamestnaneckého grantového programu venujú svoj čas i financie v prospech okolia a komunity, v ktorej

žijú. V roku 2011 sa do programu zapojil rekordný počet 83 zamestnancov a celkovo sme takto regióny a komunitný život v nich podporili 36 zaujímavými projektmi v sume 25-tisíc eur.

## ● Vyššia interaktivita a nové možnosti

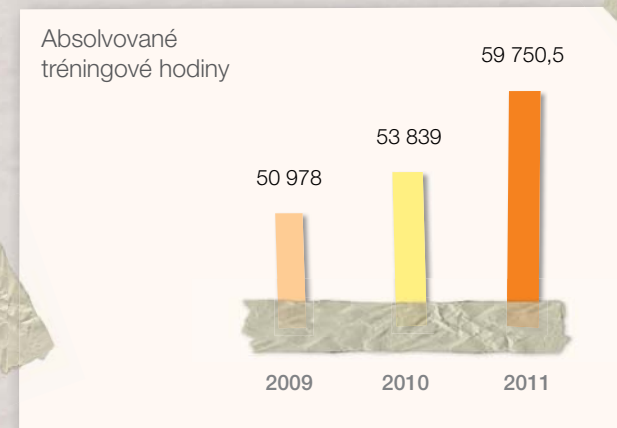
Naším zamestnancom chceme ponúkať stále čoraz komfortnejšie a efektívnejšie nástroje, ktoré im pomôžu pri ich práci. K dôležitým aktivitám s týmto cieľom v minulom roku nepochybne patrila aj zmena firemného intranetu. Ten okrem flexibilnejšieho zverejňovania a zlepšenia informovanosti prináša predovšetkým vysokú mieru interaktivity. Vďaka komentárom, možnosti diskutovať o článkoch a rôznych témach, s pomocou blogov a ankiet umožňuje tento portál zapájať sa do firemného diania a v mnohom prináša „čerstvý vietor“ do každodennej práce.

V neposlednom rade predstavuje nový intranet nástroj, ktorý v konečnom dôsledku eliminuje množstvo posielaných interných mailov a dáva k dispozícii nové nástroje na zefektívnenie práce.

## ● Rozvoj zamestnancov

Podpora rozvoja a vzdelávania je jedným z nástrojov na motiváciu našich zamestnancov. O tom, že k tejto oblasti pristupujeme zodpovedne svedčí aj takmer 1 milión eur, ktorý sme v oblasti vzdelávania investovali do našich zamestnancov v uplynulom roku. Popri plnení legislatívnych požiadaviek, akými sú školenia súvisiace s bezpečnosťou práce, naša spoločnosť podporuje mnohé profesionálne školenia, zdokonaľovanie jazykových, ale aj manažérskych zručností. V uplynulom roku sa školení zúčastnilo celkovo vyše 1 400

našich zamestnancov a spolu takto s cieľom zlepšiť svoje schopnosti a zručnosti absolvovali takmer 60-tisíc tréningových hodín, čím sa opäť potvrdil stúpajúci trend v tejto oblasti.



## ● Vysoká miera bezpečnosti

V marci 2011 Orange úspešne zavŕšil svoje úsilie v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, keď úspešne obhájil certifikát podľa medzinárodnej normy OHSAS 18001:2007. Sme presvedčení, že implementácia Systému riadenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci kontinuálne prispieva k zlepšeniu a vytváraniu vhodných pracovných podmienok pre všetkých našich zamestnancov.

pomáhame rozvíjať  
naše okolie



## ● Dávame šancu na zlepšenie

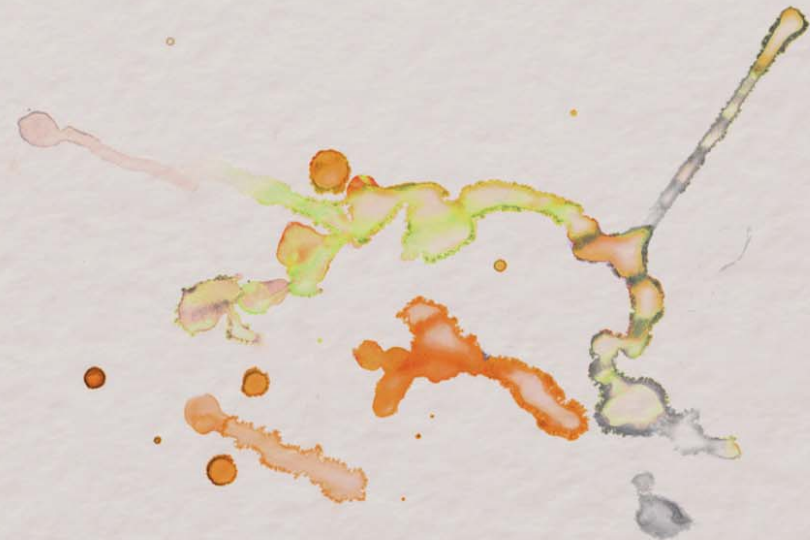
Vzdelávanie, sociálna integrácia a regionálny rozvoj sú troma základnými piliermi, na ktorých prostredníctvom svojej firemnej Nadácie Orange dlhodobou rozvíjame svoje filantropické a charitatívne aktivity. Nadácia Orange patrí k najstarším firemným nadáciám na Slovensku a jej cieľom je riešiť problémy rôznych deficitných skupín spoločnosti. Široká paleta nástrojov, ako sú grantové programy, partnerstvá či individuálna pomoc, nám prostredníctvom Nadácie Orange aj v tomto roku umožnila pomáhať ľuďom v mnohých oblastiach života. Či už to boli občania s rôznymi typmi znevýhodnení, podpora jednotlivcov v krízových životných situáciách, alebo aj snaha o podporu životného prostredia či inovatívneho vzdelávania, v každej situácii sa snažíme o maximálne adresnú a efektívnu podporu. Nadácia Orange v minulom roku podporila deficitné oblasti spoločnosti sumou viac ako 1 milión eur.

V roku 2011 sme prostredníctvom Nadácie Orange zrealizovali celkovo 10 grantových programov, v ktorých sme podporili 690 projektov a rozdelili sme 736 030 eur. V rámci finančného darčovstva sme podporili ďalších 33 projektov mimo grantových programov celkovou sumou 232 565 eur a 212 jednotlivcov dostalo cez Nadáciu Orange podporu z Fondu pre sociálne slabých a chorých v sume 50 850 eur. V rámci uplynulého roka sme pokračovali aj v dlhodobej spolupráci s našimi partnerskými mimovládnyimi organizáciami a sumou 115 294 eur sme podporili ich aktivity pre najrôznejšie cieľové skupiny.

## ● Podporujeme nápady

Prostredníctvom firemnej Nadácie Orange podporujeme dobré a zmysluplné nápady od ľudí, ktorí majú záujem a odvahu urobiť niečo navyše pre seba či iných. Prostredníctvom obľúbených grantových programov sme v aktuálnom roku vyčlenili na pomoc viac ako 730-tisíc eur. Sme hrdí, že sme tak mohli pomôcť zatraktívniť vyučovanie, podporiť talentovaných, znevýhodnených študentov, skrášliť okolie, v ktorom žijete či odbúrať bariéry veku alebo hendikepu.

V oblasti sociálnej integrácie sme v roku 2011 prerozdělili 326 030 eur, na vzdelávanie putovalo v rámci grantových programov Nadácie Orange 265 000 eur a regionálny rozvoj sme takto podporili sumou 145 000 eur.



## Grantové programy Nadácie Orange v roku 2011

### Oblasť: vzdelávanie

#### ■ Školy pre budúcnosť

Grantový program určený pre aktívnych učiteľov na základných a stredných školách. Jeho cieľom je podporovať netradičné, tvorivé a invenčné formy vyučovania na školách.

#### ■ Otvorená výzva pre mimovládne organizácie v oblasti vzdelávania

Má ambíciu presadzovať dlhodobé pozitívne zmeny smerujúce k zvyšovaniu kvality vzdelávania na Slovensku. Chce povzbudiť nové trendy, metódy a prístupy vo vzdelávacom procese.

#### ■ Štipendium pre znevýhodnených

Program pre študentov SŠ a VŠ s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorého cieľom je pomáhať študentom prekonať prekážky a bariéry počas ich štúdia.

#### ■ Šanca pre talenty

Grantový program zameraný na podporu talentovaných študentov stredných a vysokých škôl, ktorí dosahujú v rámci svojho štúdia vynikajúce výsledky.

### Oblasť: regionálny rozvoj

#### ■ Šanca pre váš región

Jeden z najstarších nadačných grantových programov. Jeho dlhodobým cieľom je podpora zmysluplných, inovatívnych projektov na zvyšovanie kvality života obyvateľov v regiónoch.

#### ■ Zamestnanecký grantový program

Každý rok umožňuje zamestnancom spoločnosti Orange Slovensko uchádzať sa o podporu pre projekty, ktorými v spolupráci s vybranou neziskovou organizáciou či neformálnou skupinou obyvateľov prispievajú k skvalitneniu komunitného života.

### Oblasť: sociálna integrácia

#### ■ Zelená pre seniorov

Program podporuje zaujímavé, inovatívne projekty zamerané na seniorov – ich integráciu, sebarealizáciu a zvyšovanie kvality ich života.

#### ■ Darujte Vianoce

Výnimočný grantový program otvorený pre všetkých, ktorí chcú vo svojom okolí zabezpečiť krajšie vianočné sviatky pre ľudí v ťažkej zdravotnej či sociálnej situácii.

#### ■ Kultúra bez bariér

Hlavným cieľom programu je sprístupniť kultúru a umenie ľuďom so zdravotným a sociálnym znevýhodnením.

#### ■ Prekročme spolu bariéry

Grantový program pre neziskové organizácie, obce a mestá určený na podporu začlenenia ľudí v zlej sociálnej či zdravotnej situácii do spoločnosti, pomáha odstraňovať ich sociálnu izoláciu.

## ● Dlhodobo pomáhame

Okrem grantovej podpory pomáhame na potrebných miestach aj spoločne s našimi dlhodobými partnermi spomedzi neziskových organizácií. Pravidelne spolupracujeme s partnermi z oblasti náhradnej rodičovskej starostlivosti, podpory nadaných detí zo znevýhodneného prostredia či napríklad starostlivosti o autistické deti. Našimi dlhodobými partnermi aj v roku 2011 boli:



**OZ Návrat** – vyhľadáva a pripravuje záujemcov o adopciu, pestúnsku starostlivosť a profesionálnu výchovu v rodinách. Snaží sa o to, aby sa čo najviac opustených detí dostalo znova do zdravého rodinného prostredia.



**Rómsky inštitút** – poskytuje všeobecne prospešné služby v oblasti tvorby, rozvoja, ochrany, obnovy a prezentácie duchovných a kultúrnych hodnôt so zameraním na zlepšenie úrovne a postavenia Rómov v spoločnosti.



**Divé maky** – ponúkajú riešenia na zlepšenie budúcnosti talentovaných detí z chudobných rómskych rodín, ktorých rodičia si nemôžu dovoliť podporovať ich záľuby a poskytnúť im kvalitné vzdelanie.



**Andreas** – v roku 2011 Nadácia Orange podporila vytvorenie novej interaktívnej webstránky s on-line podporou, prostredníctvom odbornej konzultácie najmä pre rodičov, ale aj iných odborníkov v danej téme a má slúžiť k zvýšenej osвете v téme autizmu.



**Divadlo z pasáže** – Komunitné Divadlo z Pasáže pracuje ako jediné svojho druhu na Slovensku s hercami s mentálnym postihnutím. Divadlo pôsobí v Banskej Bystrici od roku 1995.



**Dobrý anjel** – poskytuje pravidelnú pomoc rodinám s ťažko chorými deťmi.



**Nadácia pre deti Slovenska** – v spolupráci s Nadáciou Orange realizovala projekt Mediálna výchova a ochrana detí pred nebezpečným obsahom.

## ● Zbierame pre iných



Už od roku 2001 pomáhame prekonať ľuďom ťažkú situáciu či zlepšiť život prostredníctvom mobilných finančných zbierok. Logo zeleno-oranžového štvorlístka a slogan „zbierame pre šťastie“ sú pre nás symbolom ochoty ľudí pomáhať tým, ktorí od života dostávajú menej ako tí ostatní. Jednoduchým zaslaním SMS správy na krátke čísla tak na pravidelnej báze, ale aj v prípade krízových situácií umožňujeme prispieť na dobrú vec. Prostredníctvom mobilných finančných zbierok pravidelne prispieva viac ako 100-tisíc našich zákazníkov. V roku 2011 sme spolu s našimi dlhodobými partnermi v celkovo 17 zbierkach pre šťastie vyzbierali vyše 600-tisíc eur. Prostredníctvom DMS systému, teda systému darcovských SMS, ďalších viac ako 66-tisíc eur.

Avšak nielen darovaním financií sa snažíme pomôcť zvládnuť často neľahký osud a spríjemniť každodenný život ľuďom v núdzi. Do dnes už pravidelných zbierok šatstva v Orangei sa každoročne zapoja desiatky našich zamestnancov. V minulom roku celkovo v dvoch takýchto zbierkach donieslo staré šatstvo a potrebné príslušenstvo niekoľko desiatok našich pracovníkov. Rovnako v uplynulom roku 87 našich zamestnancov doslova darovalo „kus seba“ keď sa zapojilo do každoročného darovania krvi.

Darovať môžeme financie, čas, ale aj svoje vedomosti či vlastnoručnú pomoc. A práve vďaka našim ochotným zamestnancom máme zastúpenie aj v programe firemného dobrovoľníctva Hlavy pomáhajú. Program zameraný

na odovzdávanie skúseností a zručností zamestnancov firiem neziskovým organizáciám realizuje Nadácia Pontis v spolupráci so skupinou Engage, ktorej členom je aj Orange Slovensko. Niekoľko našich zamestnancov vo svojom voľnom čase pomáha napríklad nadobúdať počítačové znalosti či obnovovať pracovné pomôcky v autistickom centre.

## ● Oceňujeme odhodlaných a obetavých



V uplynulom roku sme opäť Cenou Nadácie Orange za rok 2011 ocenili mimovládne organizácie, ktoré majú významný prínos pre tretí sektor. Keďže mimovládne organizácie a ich práca nie sú podľa nás dostatočne ocenené, Nadácia Orange chce formou tohto ocenenia každoročne vyzdvihnúť tie,

ktoré najlepšie reagujú na aktuálne potreby spoločnosti a pristupujú k danej téme nadčasovo, odvážne a inovátorsky. Tento rok ocenila Nadácia Orange trikrát viac, až deväť, subjektov. My sami máme snahu vymieňať zaužívané a tradičné spôsoby fungovania za nové, a preto túto stránku

oceňujeme aj v práci mimovládnych organizácií. Ocenené organizácie sa svojmu poslaniu venujú dlhodobo a systematicky, majú za sebou konkrétne výstupy, viditeľný vplyv, ale aj jasnú víziu, preto môžu inšpirovať ostatných. Udeľovanie Ceny Nadácie Orange je jedným zo spôsobov, ako poďakovať mimovládnym organizáciám za ich prínosnú činnosť, entuziazmus a obetavosť voči iným. Ocenenie, udeľované vždy v troch základných oblastiach podpory Nadácie Orange, v tomto ročníku získali:

#### Vítazi Ceny Nadácie Orange za rok 2011

Kategória	Ocenenie	Názov organizácie
regionálny a komunitný rozvoj	1. miesto	Občianske združenie Kultúrne centrum Aktivity
	2. miesto	Občianske združenie Kruh
	3. miesto	Klub mládežníckych športov
vzdelávanie	1. miesto	Asociácia Susan Kovalikovej – Vzdelávanie pre 21. storočie na Slovensku
	2. miesto	Združenie Maxa Reinhardta
	3. miesto	Slovenská debatná asociácia
sociálna inklúzia	1. miesto	Nezisková organizácia Plamienok
	2. miesto	Občianske združenie Návrat
	3. miesto	Občianske združenie Dlaň

Spolu sme týmto spôsobom tretí sektor podporili sumou 30 000 eur, ktoré putujú do ďalšieho rozvoja ocenených mimovládnych organizácií a na podporu ich činností a aktivít.

Rok 2011 sme už po desiaty raz ukončili jedným z našich najobľúbenejších a najpopulárnejších programov – Darujte Vianoce. Prostredníctvom neho môžu ochotní darcovia cez svoj projekt venovať krajšie Vianoce ľuďom vo svojom okolí. Počas jubilejného ročníka tohto programu zaslali ochotní „darcovia Vianoc“ historicky najvyšší počet žiadostí o vianočnú podporu pre niekoho v okolí – takmer 600. Mnohé rodiny i jednotlivci tak mohli prežiť nezabudnuteľné Vianoce.

Každoročne ochotu pomáhať a svoju obetavosť preukazujú v programe Darujte Vianoce desiatky ľudí. Tento charitatívny program však má nielen obdarovaných, ale na konci každoročne oceňuje aj tých, ktorí dávajú – ľudí so srdcom na správnom mieste. Rovnomenné ocenenie Srdce na správnom mieste je vyvrcholením programu Darujte Vianoce a odborná komisia ho udeľuje žiadateľovi, ktorý vo svojom projekte preukáže mimoriadne ľudské úsilie, obetavosť, nezištnosť a citlivý prístup.



V minulom roku 2011 sme ocenenie Srdce na správnom mieste odovzdali pani Anne Smitkovej z Trstenej, ktorá sa do programu zapojila už po piatykrát.



A watercolor illustration of a family of three flying a kite. A woman in a purple dress is holding the string of a red and yellow kite that is flying in the sky. A young child in a red dress stands between her and a man in a blue and red shirt. They are standing on a grassy area under a large, leafy tree. The background is a soft, light blue sky.

hľadáme partnerov, ktorí  
sa na veci pozerajú ako my



## ● Vyberáme si zodpovedných partnerov

Orange Slovensko patrí k najväčším spoločnostiam na slovenskom trhu, a to nielen v počte zákazníkov, ale aj vzhľadom na množstvo našich dodávateľov. V minulom roku sme aktívne spolupracovali celkovo s viac ako tisícovkou dodávateľov z rôznych oblastí. Keďže sú výraznou súčasťou nášho podnikania, ako spoločensky zodpovedná firma neobchádzame pri uplatňovaní našich princípov ani dodávateľov, a to ako v oblasti etiky, tak aj ochrany životného prostredia.

Naša stratégia zodpovedného riadenia dodávateľov sa prejavuje predovšetkým transparentným výberom, riadením ich environmentálnych vplyvov a aplikáciou etických zásad.

Transparentnosť výberu dodávateľov spočíva najmä v organizovaní verejných súťaží, užších súťaží či prehľadnom priamom zadávaní jednotlivých zákaziek. V rámci výberového procesu našich dodávateľov dôsledne mapujeme a kategorizujeme, aby sme dokázali zabezpečiť efektívnu spoluprácu v súlade s našimi biznis princípmi, a tým aj vysokú kvalitu služieb pre našich zákazníkov. Ďalším špecifikom, ktoré zohráva významnú úlohu pri výberovom procese, je tiež miera spoločenskej zodpovednosti dodávateľa v environmentálnej oblasti. Aj z tohto dôvodu je dôležitou súčasťou nášho výberového procesu takzvaný dotazník udržateľnosti zdrojov, ktorý mapuje environmentálnu politiku dodávateľa a je povinnou súčasťou budovania potenciálneho obchodného kontaktu.

Prevažná väčšina našich dodávateľských zmlúv v sebe už priamo zahŕňa etické či environmentálne klauzuly. Dodávateľ sa pri podpise zmluvy okrem iného zaväzuje aj k zodpovednosti voči životnému prostrediu, k tomu, že bude rešpektovať nariadenia a legislatívu v environmentálnej oblasti, čo najzodpovednejšie pristupovať k ochrane životného prostredia, čo najefektívnejšie využívať prírodné zdroje či minimalizovať produkciu odpadu a podobne.

Okrem toho v súlade so stratégiou skupiny France Telecom zodpovedne pristupujeme aj k sociálnej politike a vyžadujeme to aj od našich obchodných partnerov. Rešpektujeme práva jednotlivcov v pracovnej oblasti a dôsledne aplikujeme štandardy Medzinárodnej organizácie práce, ktorá sa zaoberá sociálnym dialógom, zákazom detskej práce, uplatňovaním ne-diskriminačnej politiky v oblasti zamestnávania a tiež zabezpečením vhodných podmienok v oblasti zdravia, bezpečnosti pri práci či zlepšovania kvality pracovného prostredia.

žiadna pomoc nie je malá



## ● V súlade s okolím

Každý z nás vo svojom okolí zanecháva stopu. V Orangei sa snažíme, aby tie naše boli predovšetkým pozitívne. Odkedy pôsobíme na slovenskom telekomunikačnom trhu, kladieme dôraz na to, aby naše správanie voči okoliu a životnému prostrediu bolo zodpovedné.

Nielen my sami, ale v spolupráci s našimi zákazníkmi či obchodnými partnermi sa usilujeme prispieť k trvalej udržateľnosti užšieho i širšieho okolia. Ako prví v oblasti telekomunikácií na Slovensku sme zaviedli systém environmentálneho manažérstva, ktorý nám umožňuje riadiť naše vplyvy na životné prostredie a je certifikovaný podľa normy ISO 14 001. Ako najväčšie výzvy sme si stanovili znižovanie produkcie emisií, šetrenie elektrickou energiou a papierom a s tým spojenú elektronizáciu administratívy, recykláciu odpadov aj ekologickú likvidáciu elektroodpadu. Sledujeme trendy a realizujeme také aktivity, aby sme mohli čo najefektívnejšie plniť naše ciele.

## ● Nižšia spotreba elektriny

Pri našom podnikaní je najväčším producentom CO<sub>2</sub> spotreba elektriny, práve preto aj množstvo aktivít smeruje práve do oblasti znižovania spotreby energie. Aj preto sme v roku 2010 odštartovali akčný



plán s cieľom jej úspory. Projekt pod názvom Energy Action Plan navrhuje opatrenia na reaktívne zníženie spotreby elektriny a jeho výsledkom je lepšie, flexibilnejšie a efektívnejšie prevádzkovanie našich základňových staníc. Samozrejmosťou je zníženie spotreby energie pri zachovaní vysokých kvalitatívnych parametrov, ktorými sa sieť Orangeu môže pochváliť.

Najvýraznejšími aktivitami v tejto oblasti boli aj v minulom roku úpravy technologických miestností či ventilácie tak, aby sa pri ich prevádzke spotrebovalo čo najmenej energie. Výsledkom týchto vylepšení bude plánovaná úspora približne 4,6 GWh elektrickej energie ročne a viac ako 1 000 ton CO<sub>2</sub>. Výmena technológie na základňových staniciach je jedným z ďalších bodov, na ktoré sme sa zamerali aj v priebehu roka 2011 a po úspešnom ukončení projektu výmeny v roku 2013 takto chceme ušetriť ďalších viac ako 2 600 ton CO<sub>2</sub> za rok.

Ako líder na trhu často na Slovensko prinášame nové a netradičné riešenia a keďže je ambíciou Orangeu byť v budúcnosti „zeleným operátorom“, v roku 2011 sme v obci Malá Čierna začali testovať možnosti solárnej energie pre účely pohonu našich základňových staníc. Táto prvá základňová stanica v blízkosti Rajca, ktorú poháňa slnečné žiarenie, ročne ušetrí približne 800 kWh elektrickej energie.

## Čo robíme pre nižšiu spotrebu elektriny?

- Zvyšujeme teplotu v špeciálnych kontajneroch, v ktorých sa nachádzajú zariadenia. Keďže teplota vnútri bude vyššia, budeme môcť klimatizáciu využívať menej intenzívne.
- Meníme klimatizáciu na ventiláciu. Namiesto elektrinou poháňanej klimatizácie budeme čo najviac využívať chladenie zariadení vonkajším vzduchom. To všetko vďaka novým zariadeniam, ktoré znesú väčšie výkyvy teploty. Okrem toho zariadenia usporiadame tak, aby sme dosiahli optimálny prietok vzduchu a čo najviac obmedzili vznik tzv. horúcich zón v miestnosti.
- Implementujeme špeciálne zariadenia na sledovanie spotreby elektriny. Údaje v reálnom čase nám pomôžu efektívnejšie riadiť aktuálnu spotrebu základňovej stanice.
- Testujeme alternatívne pohony základňových staníc. V obci blízko Rajca sme sprevádzkovali stanicu na solárny pohon.

## Menej škodlivých emisií

Doprava ako výrazný producent oxidu uhličitého a obmedzenie jeho produkcie je ďalšou oblasťou, na ktorú sme sústredili naše ekologické aktivity. Jednou z aktivít, ktorými môžeme sami prispieť k zlepšeniu, je aj zdieľanie služobných či súkromných vozidiel viacerými kolegami. Či už je to na cestu do práce a späť, na služobnú cestu alebo súkromne. S cieľom obmedziť cestovanie autom systematicky riešime problematiku služobných ciest - pri služobných cestách musí zamestnanec zvážiť, či nie je možné nahradiť ich konferenčnými hovormi. Preto ak si zamestnanec napriek tomu zvolí služobnú cestu, musí ju zdôvodniť.

Ďalšou aktivitou, do ktorej sa s cieľom znížiť produkciu emisií Orange zapája každoročne, je aj celoeurópska iniciatíva Európsky týždeň mobility. V roku 2011 to bolo už po šiesty raz. V tomto ročníku sa do tejto aktivity zapojilo 283 zamestnancov, čo oproti predchádzajúcemu roku predstavuje nárast o viac ako 40 percent a potvrdzuje stúpajúci trend. Ústrednou témou Európskeho týždňa mobility bola v roku 2011 alternatívna doprava.

## Menej papiera

Elektronizácia administratívnych úkonov je veľmi efektívnym spôsobom, ako obmedziť používanie papiera a tým byť zodpovednejší voči životnému prostrediu. Okrem toho však obmedzenie práce s papierovými dokumentmi a ich nahradenie elektronickými formulármi či faktúrami šetrí čas, umožňuje jednoduchšiu archiváciu, flexibilnejšie doručenie a schvaľovanie,

ľahší prístup k dokumentom, a v neposlednom rade prináša i finančné úspory. V minulom roku preto vo firemných procesoch opäť pribudol ďalší elektronický formulár so svojimi výhodami. A úspech sme zaznamenali aj pri aktiváciách elektronickej faktúry, keď si ju v roku 2011 aktivovalo 60 906 zákazníkov, čo predstavuje medziročný nárast o 19,6 %.

## ● Zbierame staré

Keďže sme najväčším mobilným operátorom na Slovensku, každý predaný mobilný telefón je pre nás zároveň záväzkom voči životnému prostrediu. Už od roku 2005 u nás môžu zákazníci odovzdať svoj nepotrebný mobilný telefón, o ktorý sa postaráme a ekologicky ho zlikvidujeme. Od roku 2010 majú v rámci služby Šrotovné dokonca možnosť priniesť svoj telefón do Orangeu a my im zaň zaplatíme. Zber starých mobilných telefónov, či už funkčných alebo nefunkčných, pravidelne podporujeme rozličnými aktivitami a súťažami. V minulom roku sme realizovali viacero súťaží nielen pre verejnosť, ale aj pre našich obchodných partnerov, vybrané školy či našich zamestnancov. Celkovo sme v roku 2011 vyzbierali 11 962 mobilných telefónov, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2010 približne dvojnásobný počet.

Nesústredujeme sa však len na sťahovanie starých mobilných telefónov z obehu, ale v rámci recyklačných programov zbierame a separujeme aj papier a plastové fľaše. Celkovo za rok 2011 sa vyzbieralo 1, 794 t PET fliaš a vytriedili sme viac ako 34 ton starého papiera.

Koncom mája sme pre našich zamestnancov pripravili súťaž v zbere mobilných telefónov, ktorá mala veľký úspech v podobe 2 220 kusov vyzbieraných starých mobilov. Spolu sa do súťaže zapojilo 182 zamestnancov Orangeu.

V júni Orange zrealizoval pilotný projekt zberu mobilných telefónov v základných školách v banskobystričskom regióne. Do súťaže sa zapojilo celkovo 13 základných škôl, v ktorých sa vďaka jej žiakom podarilo vyzbierať celkovo 562 starých mobilov. Finančnú odmenu vo výške 2 000 eur získala Základná škola Sama Cambela v Slovenskej Ľupči.

Naši zamestnanci, zákazníci, ale aj široká verejnosť mohla počas „Orange vianočných trhov“ pred bratislavskou centrárou priniesť svoj starý mobilný telefón a vhodiť ho do unikátneho zberného kontajnera - robota MOBO. Za každý odovzdaný kus dostali dva kupóny, vďaka ktorým si mohli vychutnať vianočné trhy – jeden kupón vymeniť za pochúťku v podobe „cigánskej“ a za ten druhý si mohli vybrať upomienkový vianočný predmet v stánku UNICEF. V predvianočnom čase sa nám takto podarilo zozbierať 725 mobilných telefónov.

December bol na zber telefónov bohatý. Súťaž v ich zbere sme zorganizovali aj pre dvoch našich obchodných partnerov – skupinu Matador a Foxconn Slovakia. U prvého partnera zamestnanci odovzdali celkovo 505 mobilných telefónov, kolegovia z Foxconn Slovakia 635 kusov.



prílohy

## ● Prehľad plnenia záväzkov v roku 2011

Partner	Záväzok	Stav	Komentár
<b>Komunita</b>	Podporovať rozvoj a kvalitu vzdelávania	✓	5 grantových programov zrealizovaných v oblasti vzdelávania a podpory znevýhodnených skupín: Školy pre budúcnosť, Otvorená výzva pre mimovládne organizácie v oblasti vzdelávania, Šanca pre talenty, Štipendium pre znevýhodnených a v neposlednom rade Zelená pre seniorov.
	Pomáhať znevýhodneným skupinám	✓	Projekt Elektronický strážca seniorov Mesto Martin v spolupráci so spoločnosťou YMS a Orangeom zabezpečuje pre svojich obyvateľov elektronického strážcu seniorov na pomoc ľuďom v potenciálnom ohrození života. Prostredníctvom tejto služby založenej na báze GPS monitoringu umožňuje dispečerskému pracovisku získať v prípade potreby informácie o presnej polohe starších, imobilných alebo chorých ľudí, ktorí sú závislí od rýchlej pomoci. Skoré upozornenie na núdzovú situáciu a zameranie polohy umožňuje realizovať efektívnejšiu záchrannú akciu.
<b>Zamestnanci</b>	Spríjemniť zamestnancom leto s Orangeom	✓	Pod hlavičkou „Leto môže byť lepšie s Orangeom“ sme zamestnancom priniesli viacero aktivít na spríjemnenie letných mesiacov (zmrzlina na prvý letný deň, skrátený pracovný čas v piatok...). Aktivity boli v línii s víziou „Deň môže byť lepší s Orangeom“.
	Využívanie zamestnancov ako nositeľov interných posolstiev firmy	✓	Pokračujeme v používaní našich zamestnancov ako nositeľov posolstiev – v rámci interných kampaní sú na posteroch naši vlastní zamestnanci.



Partner	Závazok	Stav	Komentár
<b>Zákazníci</b>	Sprehľadniť zákaznícku zónu na <a href="http://www.orange.sk">www.orange.sk</a>	✓	Pre zvýšenie pohodlia a spokojnosti zákazníkov sme v uplynulom roku vylepšili aj našu internetovú stránku, na ktorej predovšetkým pribudla komplexná Zákaznícka zóna. Táto samoobslužná sekcia umožňuje aktívne meniť niektoré nastavenia služieb, aktivovať či deaktivovať si vybrané mobilné služby, a naši zákazníci s ňou tiež majú prístup k zaujímavým informáciám, ako bezplatná kontrola spotreby, štatistiky hovorov či prehľad faktúr a iné. Mesačne Zákaznícku zónu navštívi priemerne 100-tisíc zákazníkov a zrealizuje cez ňu 24-tisíc úkonov.
<b>Životné prostredie/ Zákazníci</b>	Zvýšiť počet vyzbieraných mobilných telefónov vyhlásením súťaží	✓	<p>V minulom roku sme realizovali viacero súťaží pre verejnosť a našich obchodných partnerov, vybrané školy či našich zamestnancov. Celkovo sme v roku 2011 vyzbierali 11 962 mobilných telefónov, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2010 približne dvojnásobný počet.</p> <p>Koncom mája sme pripravili súťaž pre našich zamestnancov, v rámci ktorej sa vyzbieralo 2 220 kusov starých mobilných telefónov. Spolu sa do súťaže zapojilo 182 zamestnancov Orangeu.</p> <p>V júni Orange zrealizoval pilotný projekt zberu mobilných telefónov v základných školách v banskobystričskom regióne. Do projektu sa zapojilo 13 základných škôl a spoločne vyzbierali 562 starých mobilných telefónov.</p> <p>Naši zamestnanci, zákazníci, ale aj široká verejnosť mohla počas „Orange via- nočných trhov“ pred bratislavskou centrálou priniesť svoj starý mobilný telefón a vhodiť ho do unikátneho zberného kontajnera – robota MOBO. Vyzbieralo sa 725 mobilných telefónov.</p> <p>V decembri prebehla súťaž pre dvoch našich obchodných partnerov – skupinu Matador a Foxconn Slovakia. U prvého partnera zamestnanci odovzdali celkovo 505 mobilných telefónov, kolegovia z Foxconn Slovakia 635 kusov.</p>
<b>Životné prostredie/ Komunita</b>	Znížiť emisie CO <sub>2</sub> produkované našou spoločnosťou do ovzdušia a šetriť elektrickú energiu	✓	Solárne základňové stanice Snahou Orangeu je byť v budúcnosti „zeleným operátorom“, v roku 2011 sme v obci Malá Čierna začali testovať možnosti solárnej energie pre účely pohonu našich základňových staníc. Táto prvá základňová stanica v blízkosti Rajca, ktorú poháňa slnečné žiarenie, ročne ušetrí približne 800 kWh elektrickej energie.

## Zverejnenie profilu

Opis	GRI	Úplnosť informácie	Strana	Poznámka
<b>Stratégia a analýza</b>				
Vyhlásenie najvyššieho manažéra organizácie	1.1		str. 6 – 8	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011
Opis kľúčových vplyvov, rizík a príležitostí	1.2	✓	str. 18 – 19	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011
<b>Profil organizácie</b>				
Názov organizácie	2.1			Výročná správa 2011, www.orange.sk
Najdôležitejšie druhy tovaru, produktov a/alebo služieb	2.2		str. 22 – 27	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011, Výročná správa 2011, www.orange.sk
Riadiaca štruktúra organizácie vrátane hlavných divízií, prevádzok, dcérskych spoločností a konzorcií	2.3			Výročná správa 2011, www.orange.sk
Sídlo vedenia organizácie	2.4	✓		Výročná správa 2011, www.orange.sk
Počet krajín a názvy krajín, kde sa vykonáva hlavná činnosť, alebo je táto činnosť špecificky spojená s úlohami udržateľného rozvoja uvedenými v správe.	2.5	✓		Výročná správa 2011, www.orange.sk
Druh vlastníctva a právna forma	2.6	✓		Výročná správa 2011, www.orange.sk
Trhy (vrátane geografickej špecifikácie, zásobované sektory a typy zákazníkov/používateľov)	2.7	✓		Výročná správa 2011, www.orange.sk
Veľkosť reportujúcej organizácie	2.8	✓	str. 30	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011, Výročná správa 2011, www.orange.sk
Signifikantné zmeny počas reportovaného obdobia ohľadom veľkosti, štruktúry a vlastníctva	2.9			Indikátor nie je relevantný pre Orange Slovensko, a.s.
Ocenenia získané v reportovanom období	2.10	✓		Výročná správa 2011, www.orange.sk

**Parametre správy**

Reportované obdobie	3.1			rok 2011
Dátum vydania poslednej správy	3.2	✓		25. 5. 2011
Cyklus reportovania	3.3	✓		raz ročne
Kontaktná osoba pre prípadné otázky	3.4	✓		Vanda Grolmusová
Proces definovania obsahu správy vrátane určenia relevantnosti; určenia prioritných tém správy a identifikovanie zainteresovaných subjektov, ktorí by mali používať správu	3.5	✓	str. 6 – 8 str. 18 – 19	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011
Rozsah správy (napr. krajiny, divízie, dcérske spoločnosti, prenajaté zariadenia, konzorciá, dodávatelia)	3.6	✓		Rozsah správy zahŕňa spoločnosť Orange Slovensko, a.s.
Stanovte akékoľvek špecifické obmedzenia obsahu a rozsahu správy	3.7	✓		nie sú žiadne obmedzenia
Podklady na reportovanie o konzorciách, dcérskych spoločnostiach, prenajatých zariadeniach, outsourcovaných činnostiach a ďalších subjektoch, ktoré významne ovplyvňujú porovnanie jednotlivých období a/alebo medzi organizáciami	3.8			Indikátor nie je relevantný pre Orange Slovensko, a.s.
Techniky hodnotenia údajov a základov pre výpočty	3.9	✓	str. 58 – 59	Údaje vychádzajú z podkladových materiálov, ktoré sú súčasťou nášho reportovacieho softvéru – Indícia.
Vysvetlenie vplyvu akejkoľvek zmeny informácie poskytnutej v predchádzajúcich správach a dôvody pre zmenu informácie	3.10	✓		nie je žiadna zmena
Signifikantné zmeny z predchádzajúceho reportovaného obdobia v rozsahu, vymedzení alebo metódach merania aplikovaných v tejto správe	3.11	✓		nie sú žiadne významné zmeny
Tabuľka indikátorov a manažérskeho prístupu	3.12	✓	str. 66 – 96	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011
Overovanie	3.13	✓		Správa o spoločenskej zodpovednosti – kompletná správa France Telecomu 2011
<b>Riadenie, záväzky a spolupráca</b>				
Štruktúra správneho orgánu organizácie vrátane výborov pod najvyšším správnym orgánom, ktorý je zodpovedný za špecifické úlohy, ako napríklad určovanie stratégie alebo organizačného prehľadu	4.1	✓		Výročná správa 2011, www.orange.sk

Označte, či je predseda najvyššieho správneho orgánu zároveň výkonný riaditeľ	4.2	✓		Výročná správa 2011, www.orange.sk
Organizácie, ktoré majú jednotnú štruktúru riadiacich orgánov, uvedú počet členov najvyšších nezávislých riadiacich orgánov a/alebo počet členov bez výkonnej právomoci	4.3	✓		Indikátor nie je relevantný pre Orange Slovensko, a.s.
Mechanizmy poskytovania odporúčaní alebo názorov akcionármi a zamestnancami pre najvyššie riadiace orgány	4.4	✓		Indikátor nie je relevantný pre Orange Slovensko, a.s.
Prepojenie medzi kompenzáciou členov najvyššieho správneho orgánu, manažérov na seniorských pozíciách a výkonných riaditeľov (vrátane odchodného) a výkonnosťou organizácie (vrátane výkonnosti v oblasti sociálnej a environmentálnej)	4.5	✓		Prepojenie existuje, je definované v interných procesoch Orange Slovensko, a.s., a je stanovené akcionármi spoločnosti.
Procesy určené pre najvyšší správny orgán, ktoré zabránia vzniku konfliktu záujmov	4.6	✓		Stanovy spoločnosti, Etický kódex, www.orange.sk
Proces na určenie kvalifikácie a odborných znalostí členov najvyššieho správneho orgánu, aby sa stratégia organizácie realizovala v súlade s ekonomickými, environmentálnymi a sociálnymi témami	4.7	✓		Preskúmanie manažmentu – predmetom je Systém environmentálneho manažérstva, ktorý prebieha raz ročne.
Interne spracované vyhlásenia o misii, hodnotách, zásadách správania sa firmy a princípoch relevantných k výkonnosti v ekonomickej, environmentálnej a sociálnej oblasti a stav ich implementácie	4.8	✓		Etický kódex, Politika kvality, environmentu a bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, www.orange.sk
Procedúry najvyššieho správneho orgánu na kontrolu identifikácie organizácie a manažmentu ekonomickej, environmentálnej a sociálnej výkonnosti, vrátane relevantných rizík a prínosov, dodržiavania medzinárodne dohodnutých štandardov, zásad správania sa firmy a princípov	4.9	✓		Stanovy spoločnosti, Etický kódex, Politika kvality, environmentu, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, www.orange.sk
Procesy vyhodnocovania vlastnej výkonnosti najvyššieho správneho orgánu, najmä s ohľadom na ekonomickú, environmentálnu a sociálnu výkonnosť	4.10	✓	str. 62 – 65	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011
Vysvetlenie či a ako organizácia aplikuje preventívny prístup alebo princíp	4.11	✓	str. 54 – 59	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011
Externe vypracované ekonomické, environmentálne a sociálne stanovy, princípy alebo iné iniciatívy, s ktorými organizácia súhlasí alebo sa k nim hlási	4.12	✓		stanovy členstva v BLF, Global Reporting Initiative, Etický kódex, princípy skupiny Engage

Členstvo v asociáciách (napr. priemyselné asociácie) a/alebo v národných/medzinárodných organizáciách	4.13	✓		Orange Slovensko, a.s., je členom: The American Chamber of Commerce in the Slovak Republic Asociácia telekomunikačných operátorov Asociácia pre prenositeľnosť čísla Fórum pre komunikačné technológie IT Asociácia Slovenska Podnikateľská aliancia Slovenska Rada pre reklamu Slovenská asociácia pre káblové telekomunikácie Slovenská obchodná a priemyselná komora
Zoznam skupín zainteresovaných subjektov spolupracujúcich s organizáciou	4.14	✓	str. 50 – 51	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011
Základy identifikácie a výberu zainteresovaných subjektov na spoluprácu	4.15	✓	str. 50 – 51	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011
Prístupy k spolupráci so zainteresovanými subjektmi vrátane frekvencie spolupráce podľa typu a podľa skupiny zainteresovaných subjektov	4.16	✓	str. 50 – 51	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011
Kľúčové témy a záujmy, ktoré sa objavili pri spolupráci zainteresovaných subjektov a ako organizácia odpovedala na tieto kľúčové témy a záujmy vrátane svojho reportingu	4.17	✓	str. 50 – 51	Správa o spoločenskej zodpovednosti 2011

## Indikátory výkonnosti – Ekonomika

### EC7 Postupy pri nábore pracovníkov a podiel vyššieho manažmentu z miestnej komunity vo významných miestach prevádzky

Reportujte, či má organizácia globálnu politiku alebo spoločné zásady pre preferovanie miestnych obyvateľov pri nábore pracovníkov vo významných lokalitách prevádzky.	V spoločnosti Orange Slovensko dávame šancu miestnym uchádzačom rovnako ako uchádzačom z medzinárodného prostredia.
Ak áno, reportujte pomer vyššieho manažmentu z miestnej komunity vo významných miestach prevádzky. Na výpočet tohto percenta používajte údaje o zamestnancoch pracujúcich na plný úväzok.	95 % vyššieho manažmentu v zmysle nižšie uvedenej definície tvoria miestni zamestnanci 5 % vyššieho manažmentu v zmysle nižšie uvedenej definície tvoria zamestnanci zo zahraničia
Reportujte definíciu použitú pre „vyšší manažment“.	vyšší manažment – riaditelia úsekov a senior manažéri

Manažérsky prístup v oblasti ekonomiky – Výročná správa 2011 Orange Slovensko, a.s., [www.orange.sk](http://www.orange.sk)

## Indikátory výkonnosti – Ľudské práva

### HR2 Percento dôležitých dodávateľov a kontraktorov, ktorí prešli kontrolou dodržiavania ľudských práv, a realizované opatrenia

Identifikujte celkový počet významných dodávateľov a kontraktorov reportujúcej organizácie.	31 (kľúčových a strategických dodávateľov)
Reportujte percento zmlúv s významnými dodávateľmi a kontraktormi, ktoré zahŕňajú kritériá alebo kontrolu dodržiavania ľudských práv. Definíciu slova „kritérium“ alebo „kontrola“ nájdete v HR1.	95 % z celkového počtu dodávateľských zmlúv s kľúčovými dodávateľmi za rok 2011
Reportujte percento zmlúv s významnými dodávateľmi a kontraktormi, ktoré boli zrušené alebo ktoré boli podmienené splnením podmienok, prípadne boli zmenené kvôli kontrole dodržiavania ľudských práv.	0 %

#### HR4 Celkový počet prípadov diskriminácie a realizované opatrenia

Identifikujte prípady diskriminácie na základe rasy, farby pleti, pohlavia, vevyznania, politického názoru, národného alebo sociálneho pôvodu podľa definície MOP, alebo iné významné formy diskriminácie, ktoré si vyžadujú zapojenie interných a/alebo externých zainteresovaných subjektov v prevádzkach v reportovanom období.

V spoločnosti Orange Slovensko, a.s., sa nevyskytol žiadny prípad diskriminácie.

Reportujte celkový počet incidentov týkajúcich sa diskriminácie počas reportovaného obdobia.

0

Reportujte charakter incidentov a prijaté opatrenia so vzťahom na nasledovné fakty:

- organizácia incident prešetřila;
- bol prijatý plán nápravných opatrení;
- bol zrealizovaný plán nápravných opatrení a výsledky sa zhodnotili rutinným vnútorným procesom interného hodnotenia a
- incident si nevyžaduje ďalšiu činnosť (t. j. bol vyriešený, prípad bol uzavretý, spoločnosť nerobí žiadne ďalšie opatrenia atď.).

V spoločnosti Orange Slovensko, a.s., sa nevyskytol žiadny prípad diskriminácie.

#### Indikátory výkonnosti – Životné prostredie

##### EN 3 Spotreba priamej energie

Spotreba paliva v roku 2011 88 2705,56 l

##### EN 4 Spotreba nepriamej energie

Spotreba elektrickej energie v roku 2011 69,284 GWh

##### EN 8 Celkový objem odobratej vody s uvedením zdroja

Spotreba vody v roku 2011 20 671 l

##### EN22 Celková hmotnosť odpadu s uvedením typu a metódy likvidácie

Identifikujte množstvo odpadu vytvoreného činnosťou organizácie s uvedením:

- nebezpečného odpadu (definovaného v národnej legislatíve pri jeho vzniku) a
- odpadu, ktorý sa nepovažuje za nebezpečný (všetky ostatné formy tuhého alebo tekutého odpadu okrem splaškovej vody).

- nebezpečný odpad 52,038 t
- ostatný odpad 329,95 t

Reportujte celkové množstvo odpadu v tonách podľa typu, ako je uvedené v 2.1 pre každú z nasledujúcich metód likvidácie:

- kompostovanie;
- opätovné použitie;
- recyklácia;
- obnova;
- spaľovanie odpadu (alebo použitie ako palivo);
- skládka odpadov;
- injekčná hlbinného vrtu;
- samostatný sklad a
- iné (špecifikované reportujúcou organizáciou).

Reportujte, ako sa vybrala metóda likvidácie odpadu:

- priamo pripravená reportujúcou organizáciou alebo inak priamo potvrdená;
- podľa informácií poskytnutých kontraktorom likvidácie odpadu, alebo
- na základe štandardov organizácie, ktoré používa kontraktor pri likvidácii odpadu.

#### Spôsob nakladania s nebezpečnými odpadmi

R3/R4 Recyklácia	40,868
D9 Fyzikálno-chemická úprava	11,17
<b>Spolu</b>	<b>52,038 t</b>

#### Spôsob nakladania s ostatnými odpadmi

R3/R4 Recyklácia	135,87
D1 Skládkovanie	194,08
<b>Spolu</b>	<b>329,95 t</b>

Z ročných hlásení, kde Orange Slovensko, a.s., figuruje ako pôvodca odpadu.

#### EN27 Percento predaných produktov a ich baliacich materiálov, ktoré boli vrátené výrobcovi s cieľom recyklácie a ďalšieho spracovania s uvedením ich kategórie

Identifikujte množstvo produktov a ich obalových materiálov, ktoré boli na konci ich životného cyklu vrátené výrobcovi s cieľom recyklácie a ďalšieho spracovania počas reportovaného obdobia. Nezisťuje sa počet nepodarkov a výrobkov, ktoré boli stiahnuté z obehu. Recyklovanie a opätovné použitie obalového materiálu sa reportuje oddelene.

	Zrecyklované obaly uvedené na trh	Základ pre povinnosť zberu v kg	Plnenie limitov zhodnotenia v kg
Plasty 1. Q.		171	64,98
Plasty 2. Q.		3 975	1 510,5
Plasty 3. Q.		8 100	3 078
Plasty 4. Q.		6 160	2 340,8
Papier 1. Q.		27 324	12 295,8.
Papier 2. Q.		29 371	13 216,95
Papier 3. Q.		47 704	21 466,8
Papier 4. Q.		51 551	23 197,95
<b>Spolu</b>		<b>174 356</b>	<b>77 171,78</b>



Reportujte percento predaných produktov a ich baliacich materiálov, ktoré boli vrátené výrobcovi s cieľom recyklácie a ďalšieho spracovania pre každú kategóriu produktu (t. j. skupinu podobných produktov, ktoré majú spoločný, riadený súbor vlastností, ktoré uspokojujú špecifické potreby vybraného trhu) a použite nasledovný vzorec:

percento vrátených v reportovanom období produktov =  
**produkty a ich obalové materiály vrátené v reportovanom období** x 100  
 predané produkty v reportovanom období

Pri daných možných zmenách v zdrojoch údajov reportujte spôsob zbierania údajov pre tento indikátor (napr. údaje sa zbierali internými systémami alebo boli poskytnuté externými systémami na zhromažďovanie upravených produktov pre organizáciu).

\* podľa Nariadenia vlády  
 č. 220/2205  
 Z. z. – plasty 40 % , papier 58 %

### EN 28 Pokuty

Udelené pokuty v roku 2011                      0 €

Manažérsky prístup v oblasti životného prostredia – strana 53.

## ● Indikátory výkonnosti – Pracovné postupy

### LA1 Celková pracovná sila podľa typu zamestnania, pracovnej zmluvy a region

Identifikujte celkovú pracovnú silu (zamestnancov a riadených pracovníkov) pracujúcich pre reportujúcu organizáciu na konci reportovaného obdobia. V tomto indikátore nie sú zahrnutí zamestnanci dodávateľského reťazca.

celková pracovná sila  
 (stav zamestnancov k 31. 12. 2011) =  
 1 358 zamestnancov

Identifikujte typ zmluvy na plný alebo čiastočný pracovný úväzok zamestnanca podľa definície národných zákonov krajiny, v ktorej zamestnanci pracujú.

Všetci zamestnanci pracujú na základe písomnej pracovnej zmluvy.

- plný pracovný úväzok = 1 356 zamestnancov
- čiastočný pracovný úväzok = 2 zamestnanci

Reportujte celkovú pracovnú silu rozdelenú podľa zamestnancov a riadených pracovníkov.

celková pracovná sila  
 (stav zamestnancov k 31. 12. 2011) =  
 1 358, z toho:

- riadiaci pracovníci = 131 (First line managers, Middle managers, Senior managers, Directors)
- ostatní zamestnanci = 1227

Ak je podstatná časť práce vykonávaná pracovníkmi, ktorí sú podľa zákonných noriem samostatné zárobkové osoby, alebo osobami inými ako zamestnancami, alebo riadenými pracovníkmi, je nutné reportovať aj tento fakt.

Reportujte celkový počet zamestnancov podľa typu zamestnaneckej zmluvy.

celková pracovná sila (stav zamestnancov k 31. 12. 2011) = 1 358, z toho:

- doba určitá: 126 zamestnancov
- doba neurčitá: 1 232 zamestnancov

Reportujte celkový počet zamestnancov s trvalým úväzkom podľa typu zamestnania.

Celkový počet zamestnancov: 1 358  
Orange Slovensko, a.s., má len jeden typ pracovnej zmluvy.

Reportujte celkovú pracovnú silu rozdelenú podľa regiónov, používajte geografické členenie podľa škály činnosti organizácie.

Bratislava, Ivanka pri Dunaji, Nitra (západoslovenský región) = 860 zamestnancov  
Banská Bystrica, Martin, Prievidza (stredoslovenský región) = 449 zamestnancov  
Košice, Prešov (východoslovenský región) = 49 zamestnancov

## LA2 Celkový počet a pomer fluktuácie zamestnancov podľa vekových skupín, pohlavia a regiónu

Identifikujte celkový počet zamestnancov, ktorí ukončili pracovný pomer počas reportovaného obdobia. 137 zamestnancov

Reportujte celkový počet zamestnancov a pomer zamestnancov, ktorí ukončili pracovný pomer počas reportovaného obdobia podľa pohlavia, vekovej skupiny (napr. <30; 30 – 50; >50) a regiónu. Použite počet všetkých zamestnancov na výpočet pomeru na konci reportovaného obdobia.

Podľa pohlavia:

- muži = 65 zamestnancov
- ženy = 72 zamestnancov

Podľa regiónu:

1. Bratislava, Ivanka pri Dunaji, Nitra (západoslovenský región) = 110 zamestnancov
2. Banská Bystrica, Martin, Prievidza (stredoslovenský región) = 23 zamestnancov
3. Košice, Prešov (východoslovenský región) = 4 zamestnancov

Podľa veku:

- do 30 rokov = 46 zamestnancov
- od 30 – 50 rokov = 90 zamestnancov
- nad 50 rokov = 1 zamestnanec

### LA3 Benefity poskytované zamestnancom na plný pracovný úväzok, ktoré nie sú poskytované zamestnancom na dočasný alebo vedľajší úväzok, podľa hlavných prevádzok

Identifikujte benefity ponúknuté všetkým zamestnancom.

- zdravotná starostlivosť (preventívne zdravotné prehliadky, očkovanie proti chrípke, encefalitíde, hepatitíde)
- rekondičné pobyty
- príspevky na kultúru
- sezónne benefity: lyžiarsky zájazd permanentky do aquaparkov a masážnych centier
- doplnkové dôchodkové poistenie
- darčkové poukážky
- príspevok pri narodení dieťaťa
- príspevok na ubytovanie
- príspevok na detský letný tábor
- vianočný darček

Reportujte, ktoré z nasledovných benefitov sú štandardne poskytované pre zamestnancov na plný úväzok, ktoré nie sú poskytované zamestnancom na dočasný alebo vedľajší úväzok, podľa hlavných prevádzok.

- životné poistenie;
- zdravotná starostlivosť;
- dôchodok pri postihnutí/invalidite;
- materská/otcovská dovolenka;
- výsluhové zabezpečenie;
- vlastníctvo akcií a
- iné

Štandardné benefity sú tie, ktoré sú zvyčajne ponúknuté väčšine zamestnancov na plný úväzok. Nemusia byť ponúknuté každému zamestnancovi organizácie na plný úväzok. Účelom tohto indikátora je poukázať na to, čo môžu zamestnanci na plný úväzok očakávať.

Všetky benefity sú poskytované iba zamestnancom pracujúcim na plný pracovný úväzok.

- zdravotná starostlivosť (preventívne zdravotné prehliadky, očkovanie proti chrípke)
- rekondičné pobyty
- príspevky na kultúru, šport, vzdelávanie a iné
- sezónne benefity: permanentky do aquaparkov a masážnych centier

- doplnkové dôchodkové poistenie
- príspevok pri narodení dieťaťa
- príspevok na ubytovanie
- príspevok na detský letný tábor
- vianočný darček

### LA7 Množstvo úrazov a chorôb z povolania, stratených a vynechaných dní a počet úmrtí ako následok vplyvu práce podľa regiónov

Tento indikátor poskytuje rozdelenie podľa regiónov na nasledovné kategórie:

- celková pracovná sila (t. j. celkový počet zamestnancov a riadených pracovníkov) a
- nezávislí kontraktori pracujúci na mieste, ku ktorým má reportujúca organizácia zodpovednosť ohľadom všeobecnej bezpečnosti pracovného prostredia.

Celkový počet zamestnancov: 1 358  
Regióny:

- Bratislava, Ivanka pri Dunaji, Nitra (západoslovenský región) = 860 zamestnancov
- Banská Bystrica, Martin, Prievidza (stredoslovenský región) = 449 zamestnancov
- Košice, Prešov (východoslovenský región) = 49 zamestnancov
- nezávislí kontraktori = 0

Keďže niektoré organizácie zahŕňajú do ich údajov aj menšie zranenia (úroveň prvej pomoci), vyznačte, či sú takéto poranenia započítané.

menšie zranenia sa nezapočítajú

Pri výpočte „stratených dní“ vyznačte:

- či „deň“ znamená „kalendárne dni“ alebo „stanovené pracovné dni“ a
- kedy sa začínajú počítať „stratené dni“ (napr. deň po úraze alebo 3 dni po úraze).

- pri výpočte „deň“ znamená kalendárny deň
  - stratené dni sa započítavajú dňom vzniku pracovného úrazu
- 9 242 kalendárnych dní, začína sa počítať prvý deň PN

Pri reportovaní úrazov, chorôb z povolania, stratených a vynechaných dní v reportovanom období použite nasledovné vzorce podľa regiónov:

- Pomer úrazov (PU) Poznámka: Počet úrazov vrátane smrteľných úrazov.
- Pomer chorôb z povolania (PChP)
- Pomer stratených dní (PSD)
- Pomer absencií (PA)

- počet úrazov vrátane smrteľných = 2
- pomer chorôb z povolania = 0
- pomer stratených dní na osobu = 6.8
- pomer absencií = 0.92

Reportujte smrteľné úrazy v reportovanom období a používajte absolútne čísla, nie pomer.

- smrteľný úraz = 0

Reportujte systém pravidiel aplikovaných pri zaznamenávaní a hlásení štatistiky úrazov. Na oznamovanie, zaznamenávanie a hlásenie úrazov na pracovisku bol vytvorený „Predpis o postupe záznamu a hlásenia úrazov a chorôb z povolania“. Ak sú národné právne normy v súlade s odporúčením MOP, postačí vyznačiť tento fakt a ďalší postup nasleduje podľa právnych noriem. Ak národné zákonné normy nie sú v súlade, vyznačte, ktorý systém pravidiel používate a jeho vzťah s predpisom organizácie MOP.

Povinnosť zamestnanca je bezodkladne oznámiť vznik úrazu (nadriadenému a oddeleniu Ľudských zdrojov). Každý úraz sa musí zapísať do elektronickej evidencie pracovných úrazov.

V prípade, že nevznikla práceneschopnosť alebo trvala menej ako 3 dni, ide o ne-registrovaný pracovný úraz a ten je len v elektronickej evidencii pracovných úrazov. Ak bola práceneschopnosť viac ako 3 dni, prípadne došlo k smrti zamestnanca, ide o registrovaný pracovný úraz a v tomto prípade sa musí oznámiť vznik pracovného úrazu Inšpektorátu práce alebo príslušnému orgánu dozoru, spísať záznam o registrovanom pracovnom úraze a poslať informáciu do zdravotnej a sociálnej poisťovne.

Orange Slovensko, a.s., sa riadi podľa platnej legislatívy: 124/2006 § 17.

## LA9 Témy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci obsiahnuté vo formálnych dohodách s odbormi

Reportujte, či boli prijaté formálne dohody s odbormi (lokálne alebo globálne), v ktorých sú zahrnuté zdravie a bezpečnosť pri práci. (Áno/Nie)  
Ak áno, reportujte rozsah rôznych tém bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ktoré sú zahrnuté v lokálnych a globálnych dohodách podpísaných organizáciou.

Dohody na lokálnej úrovni sa zaoberajú témami ako napríklad:

- osobné ochranné prostriedky;
- spoločné výbory vytvorené manažmentom a zamestnancami, ktoré sa zaoberajú bezpečnosťou a ochranou zdravia pri práci;
- účasť zástupcov pracovníkov na inšpekciách týkajúcich sa bezpečnosti a ochrany zdravia, na auditoch a vyšetrovaní úrazov;
- školenia a vzdelávanie;
- mechanizmus sťažností;
- právo odmietnuť nebezpečnú prácu a
- pravidelné inšpekcie.

Nie

Školenia BOZP a OPP nám vykonáva externý dodávateľ, spoločnosť BOZPO s.r.o. V rámci poskytovaných služieb spoločnosti BOZPO sú zahrnuté:

- 1) Školenia BOZP a OPP
- 2) Školenia vodičov referentských vozidiel
- 3) Školenia práce vo výškach, školenie práca vo výškach s použitím špeciálnej techniky
- 4) Školenie obsluhy vysokozdvížných vozíkov
- 5) Školenie na obsluhu motorovej pily
- 6) Školenie členov protipožiariarnej hliadky
- 7) Školenie obsluhy snežných skútrov
- 8) Školenie zástupcov zamestnancov pre bezpečnosť
- 9) Školenie pre pohyb v technologických miestnostiach
- 10) Školenia elektrotechnikov, aktualizácie prípravy
- 11) Vodné hospodárstvo a prevencie ZPH
- 12) Sledovanie legislatívy a oznamovacia povinnosť
- 13) Spolupráca s orgánmi verejnej správy, štátneho odborného dozoru, účasť na kontrolách

- 14) Výkon kontrol v oblasti BOZP a OPP minimálne na úrovni plnenia legislatívnych požiadaviek
- 15) Pravidelná odborná kontrola požiaro-technického zabezpečenia
- 16) Šetrenie a evidencia vzniknutých pracovných úrazov

### LA10 Priemerný počet hodín školení počas roka na jedného zamestnanca, podľa kategórie zamestnancov

Identifikujte celkový počet zamestnancov v každej kategórii zamestnancov vo všetkých prevádzkach organizácie na konci reportovaného roka (napr. vyšší manažment, stredný manažment, odborní, technickí, administratívni a výrobní pracovníci, pracovníci v údržbe atď.). Organizácia by mala definovať kategórie zamestnancov na základe svojho systému ľudských zdrojov.

celkový počet zamestnancov = 1 358

- Directors = 8
- Senior Managers = 37
- Middle Managers = 55
- First Line Managers = 31
- Experts = 11
- Staff = 1 216

Identifikujte celkový počet hodín školení v rámci každej kategórie zamestnancov.

celkový počet hodín školení = 59 958,5

- Directors = 82 hodín
- Senior Managers = 1 558 hodín
- Middle Managers = 3 730 hodín
- First Line Managers = 1 730 hodín
- Experts = 433 hodín
- Staff = 52 425,5 hodín

Reportujte priemerný počet hodín školení počas roka na jedného zamestnanca podľa kategórie zamestnancov a použite nasledujúci vzorec:

LA10 = **Celkový počet hodín na jednu kategóriu zamestnancov**

Celkový počet zamestnancov v tejto kategórii

Priemerný počet hodín školení počas roka na jedného zamestnanca:

- Directors = 10,3 hodín
- Senior Managers = 42,1 hodín
- Middle Managers = 67,8 hodín
- First Line Managers = 55,8 hodín
- Experts = 39,4 hodín
- Staff = 43,1 hodín

### LA12 Percento zamestnancov dostávajúcich pravidelný prehľad o ich výsledkoch a kariérom rozvoji

Identifikujte celkový počet zamestnancov. Celkový počet zamestnancov by sa mal zhodovať s počtom uvedeným v LA1.

celkový počet zamestnancov = 1 358

Reportujte percento celkového počtu zamestnancov, ktorí dostali formálne vyhodnotenie výkonnosti a posudok počas reportovaného obdobia.

V rámci hodnotiaceho pohovoru má manažér zhodnotiť výkon zamestnanca za sledované obdobie, ako aj jeho kariérny rast.

Reportovacie obdobie 2011 má v sebe dve hodnotiace obdobia (H1 a H2), počet ľudí, ktorí boli hodnotení v H2 2011, t. j. 1 277 v porovnaní s celkovým počtom zamestnancov k 31. 12. 2011, ktorý je 1 358, percentálne je to 94 %.

### LA13 Zloženie správnych orgánov a rozdelenie zamestnancov do kategórií podľa pohlavia, vekovej skupiny, zaradenia do minoritnej skupiny a ďalších indikátorov diverzity

Identifikujte indikátory rôznorodosti, ktoré sú použité reportujúcou organizáciou v jej vlastnom monitorovaní a záznamoch a môžu byť pre reportovanie dôležité.

Identifikujte celkový počet zamestnancov v každej kategórii (napr. predstavenstvo, vyšší manažment, stredný manažment, administratívni pracovníci, výrobní pracovníci atď.). Organizácia by mala definovať kategórie zamestnancov na základe svojho vlastného systému ľudských zdrojov. Celkový počet zamestnancov by sa mal zhodovať s počtom uvedeným v LA1.

Reportujte percento zamestnancov v každej z nasledujúcich kategórií: (% zamestnancov)

- Pohlavie: žena/muž
- Minoritné skupiny
- Vekové skupiny: menej ako 30 rokov, 30 – 50 rokov, viac ako 50 rokov

celková pracovná sila (stav zamestnancov k 31. 12. 2011) = 1358 zamestnancov, z toho riadiaci pracovníci = 131 zamestnancov:

- Directors = 8 zamestnancov
- Senior managers = 37 zamestnancov
- Middle managers = 55 zamestnancov
- First line managers = 31 zamestnancov
- Experts = 11 zamestnancov
- Staff = 1216 zamestnancov

1358 zamestnancov = 100 %

Podľa pohlavia:

- muži = 918 zamestnancov (68 %)
- ženy = 440 zamestnancov (32 %)

Zamestnanci s inou ako slovenskou štátnou príslušnosťou = 12 (0,88 %)

Podľa veku:

- do 25 rokov = 115 zamestnancov (8,5 %)
- 26 – 34 rokov = 656 zamestnancov (48,3 %)
- 35 – 44 rokov = 493 zamestnancov (36,3 %)

- 45 – 54 rokov = 81 zamestnancov (5,95 %)
- 55 – 65 rokov = 13 zamestnancov (0,95 %)
- 66 a viac rokov = 0 zamestnancov (0 %)

Reportujte percento jednotlivcov v správnych orgánoch organizácie (napr. predstavenstvo, manažérska komisia alebo podobný orgán pre iné reportujúce organizácie) v každej z nasledujúcich kategórií: (% jednotlivcov v riadiacich orgánoch)

- Pohlavie: žena/muž
- Minoritné skupiny
- Vekové skupiny: menej ako 30 rokov, 30 – 50 rokov, viac ako 50 rokov

Dvaja zamestnanci spoločnosti Orange Slovensko, a.s., sú členmi predstavenstva:

- muž = 1 (vo vekovej skupine 30 – 50 rokov)
  - žena = 1 (vo vekovej skupine 30 – 50 rokov)
- Obaja zamestnanci majú štátnu príslušnosť SR.

Manažérsky prístup v oblasti pracovné postupy – strana 29.

## Indikátory výkonnosti – Spoločnosť

### SO7 Celkový počet súdnych žalôb v dôsledku protikonkurenčného a protitrustového správania, monopolných praktík a ich výsledky

Tento indikátor sa týka súdnych žalôb začatých podľa národných alebo medzinárodných zákonov, ktoré sú navrhnuté na účely regulácie protikonkurenčného správania, protitrustových alebo monopolných postupov.

Orange Slovensko, a.s., neeviduje žiadne žaloby v dôsledku protikonkurenčného a protitrustového správania, monopolných praktík.

Identifikujte nevyriešené alebo ukončené súdne žaloby počas reportovaného obdobia v oblasti protikonkurenčného správania alebo porušenia protitrustovej a protimonopolnej legislatívy, v ktorej bola reportujúca organizácia identifikovaná ako účastník.

Orange Slovensko, a.s., neeviduje žiadne žaloby v dôsledku protikonkurenčného a protitrustového správania, monopolných praktík.

Reportujte celkový počet súdnych žalôb v protikonkurenčnom a protitrustovom správaní a v monopolných praktíkách.

0

Reportujte hlavné závery takýchto žalôb vrátane rozhodnutí alebo rozsudkov.

Orange Slovensko, a.s., neeviduje žiadne žaloby v dôsledku protikonkurenčného a protitrustového správania, monopolných praktík.

Manažérsky prístup v oblasti spoločnosť – Výročná správa 2011 Orange Slovensko, a.s., [www.orange.sk](http://www.orange.sk)

## Indikátory výkonnosti – Zodpovednosť za produkty

### PR5 Postupy týkajúce sa spokojnosti zákazníka vrátane výsledkov prieskumov, ktoré hodnotia spokojnosť zákazníka

Reportujte postupy platné v celej organizácii, ktoré sa uplatňujú pri vyhodnocovaní a podpore spokojnosti zákazníka, ako napr.:

- frekvencia hodnotenia spokojnosti zákazníka;
- štandardné požiadavky ohľadom metodológií prieskumov a
- mechanizmy získavania spätnej väzby od zákazníka.

Spoločnosť Orange pravidelnými prieskumami zisťuje aktuálnu spokojnosť zákazníkov vo všetkých kľúčových oblastiach, ako sú napr. všeobecná spokojnosť s Orangeom, spokojnosť so Zákazníckou linkou, spokojnosť s predajnými miestami, spokojnosť s kvalitou siete, spokojnosť s e-shopom atď. Orange sa taktiež zameriava na pravidelné zisťovanie spokojnosti zákazníkov so službami, ktoré využívajú – konkrétne ide o spokojnosť s paušálmi, spokojnosť s FTTH, Mobilný Orange Internet. Vo väčšine týchto prieskumov zameraných na zisťovanie spokojnosti zákazníkov spoločnosť Orange využíva celosvetovo známu metódu TRI\*M indexu.

Spoločnosť Orange pri prieskumoch trhu zameraných na meranie spokojnosti zákazníkov využíva najčastejšie nasledovné metódy zberu dát:

- F2F (Face-to-Face) – osobné stretnutie anketára s respondentom, odpovede sa zaznamenávajú písomnou formou do vytlačenej dotazníka alebo elektronickou formou napríklad do notebooku (CAPI).

- CATI (Computer Assisted Telephone Interview) – telefonická anketa za pomoci PC – odpovede sú anketárom/operátorom zaznamenávané do elektronickej verzie dotazníka, výsledky prieskumu sú vyhodnocované priebežne počas zberu dát.
- WEB Interview – elektronická verzia dotazníka prístupná na webe bez účasti anketára (v súčasnosti používaná hlavne pri prieskumoch medzi predajcami a pracovníkmi POS). Frekvencie hodnotenia spokojnosti zákazníkov sa tiež líšia podľa toho, na čo je daný prieskum zameraný. Vo všeobecnosti však platí, že väčšina prieskumov zameraných na spokojnosť zákazníka sa vykonáva minimálne raz za polrok, niektoré štvrtročne.

Reportujte výsledky alebo kľúčové hodnotenia prieskumov (založených na štatisticky relevantnej veľkosti vzoriek) vykonaných v reportovanom období, ktoré sa vzťahovali na informácie o:

- organizácii ako celku;
- hlavnej skupine produktov/ služieb alebo
- významných miestach prevádzky.

Pri každom prieskume zameranom na spokojnosť zákazníkov spoločnosť Orange využíva otázky smerované na kľúčové hodnotenia, ako sú:

- celková spokojnosť
- lojalita zákazníkov
- odporúčanie operátora/služieb
- hodnotenie výhodnosti operátora/služieb
- dôvody spokojnosti/nespokojnosti
- zisťovanie dôležitosti jednotlivých atribútov, ktoré vplyvajú na celkovú spokojnosť zákazníkov

Identifikujte skupinu produktu/služby alebo miesto prevádzky, ku ktorej sa vzťahujú výsledky prieskumu.

Prevádzky, na ktoré sa vzťahujú prieskumy trhu zamerané na spokojnosť zákazníkov:

- Úsek služieb zákazníkom
  - Komerčný úsek
  - Úsek informačných systémov a sietí
  - Retail
- Produkty/služby, na ktoré sa vzťahujú prieskumy trhu zamerané na spokojnosť zákazníkov:
- hlasové paušály
  - Prima
  - Mobilný Orange Internet
  - Orange Doma služby



### PR9 Peňažná hodnota závažných pokút za nedodržovanie zákonov a nariadení, týkajúcich sa obstarania a používania produktov a služieb

Identifikujte administratívne alebo právne sankcie uložené organizácii v dôsledku nedodržania zákonov alebo nariadení vrátane medzinárodných deklarácií/konvencií/zmlúv a národných, autonómnych, regionálnych a miestnych nariadení týkajúcich sa obstarania a použitia produktov a služieb reportujúcej organizácie. Relevantné informácie pre tento indikátor obsahujú, ale nie sú obmedzené na údaje v PR2, PR4 a PR7.

Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., nedostala sankcie zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie v roku 2011.

Reportujte celkovú peňažnú hodnotu závažných finančných pokút. 0 €

Manažérsky prístup v oblasti zodpovednosti za produkty – Výročná správa 2011  
Orange Slovensko, a.s., [www.orange.sk](http://www.orange.sk)

