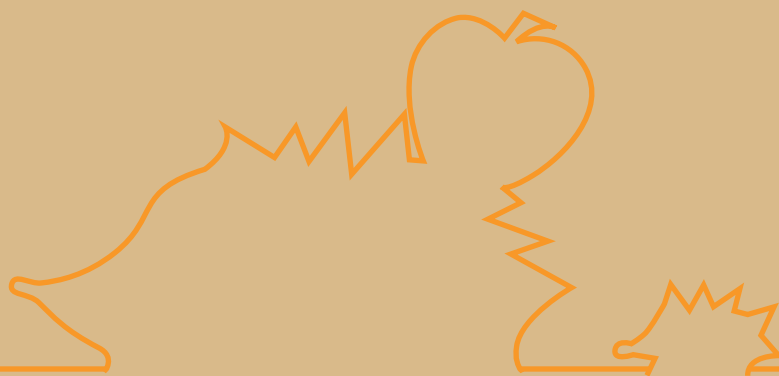


Správa o spoločenskej zodpovednosti za rok 2005



Správa o spoločenskej zodpovednosti za rok 2005



- 5 Príhovor generálneho riaditeľa
- 6 Niekoľko slov o nás
- 11 Stratégia spoločensky zodpovedného podnikania
- 11 Naše biznis princípy
- 13 Filantropia ako súčasť spoločensky zodpovedného podnikania
- 13 Reportovanie a nezávislé overovanie
- 13 Pravidlá uvedenia biznis princíпов do praxe
- 14 Prehľad plnenia záväzkov v roku 2005 voči jednotlivým partnerom
- 17 Naši partneri
- 18 Hlavné témy vo vzťahu k zamestnancom na rok 2005
- 20 Zákazníci
- 23 Dodávatelia a obchodní partneri
- 24 Komunity
- 29 Životné prostredie
- 32 Zhrnutie záväzkov v oblasti spoločensky zodpovedného podnikania na rok 2006
- 33 Vyhlásenie o nezávislom overení
- 34 Ďalšie informácie
- 35 Návratka

Príhovor

Riadenie úspešnej spoločnosti neznamená iba vytváranie zisku. Znamená to aj zodpovednosť. Zaujíma nás, ako sa správame voči našim zamestnancom, zákazníkom či ostatným partnerom. Zaujímajú nás vplyvy našich podnikateľských aktivít na životné prostredie a na komunity, v ktorých žijeme. Veď vieme, že bez nich a bez toho, aby sme poznali a rešpektovali ich potreby a očakávania, by sme neboli takí úspešní.

Preto držíte v rukách už tretiu Správu o spoločenskej zodpovednosti spoločnosti Orange Slovensko, v ktorej sa dozviete, ako sa nám darilo splňať naše predsavzatie byť spoločensky zodpovednou spoločnosťou v roku 2005. Prezentuje ciele, ktoré sme si stanovili, a mapuje pokrok, ktorý sme dosiahli od zverejnenia predchádzajúcej Správy.

Téme spoločenskej zodpovednosti sa koncepčne venujeme tri roky, aj keď s filantropickými aktivitami máme skúsenosti už od roku 1998. Za ten čas sme stihli našu pozornosť zamerať na viaceré dôležitých tém. V uplynulom roku to bolo predovšetkým plnenie programov v rámci systému environmentálneho manažérstva, ktorým sme sa zaviazali riadiť dosah našej činnosti na životné prostredie. Stanovili sme si tri konkrétne programy, pomocou ktorých sa nám podarilo naštartovať zmeny v postoji jednotlivých partnerov k ochrane životného prostredia.

Som presvedčený, že naša Správa o spoločenskej zodpovednosti bude inšpirujúcim čítaním nielen pre tých, ktorí sú ešte len na začiatku tejto cesty, ale aj pre tých, ktorí sa na túto cestu vydali už dávnejšie. Nikdy totiž nie je neskoro na to, aby sme začali na svoje podnikanie pozeráť aj inými očami a prevzali spoluzodpovednosť za stav sociálneho a životného prostredia spoločnosti. To je totiž ten správny recept na dlhodobý a trvalo udržateľný rozvoj.



Ing. Pavol Lančarič, CSc.

Generálny riaditeľ
Orange Slovensko, a. s.

„Nikdy nie je neskoro začať.“





O skupine France Telecom

Skupina France Telecom patrí medzi najväčších svetových telekomunikačných operátorov s viac ako 130 miliónmi zákazníkov na celom svete. Pôsobí na piatich kontinentoch v 220 krajinách a územiach.

Komerčnú prevádzku služieb skupina FT spustila 1. januára 1991. V súčasnosti je druhým najväčším mobilným operátorom (hlavne pod značkou Orange) a poskytovateľom internetových služieb v Európe a najväčším poskytovateľom telekomunikačných riešení pre nadnárodné korporácie.

France Telecom a jej dcérske spoločnosti svojim zákazníkom ponúkajú kompletne portfólio komunikačných riešení, ako je mobilné a sieťové vysielanie, hlasové, dátové a aj internetové služby.

Niekoľko slov o nás

Na slovenskom trhu pôsobíme od 15. januára 1997, keď sme pod značkou Globtel začali prevádzkovať digitálnu mobilnú sieť štandardu GSM na frekvencii 900 MHz. Od 27. marca 2002 poskytujeme naše služby pod značkou Orange a obchodným menom Orange Slovensko, a. s.

Orange Slovensko je najväčším telekomunikačným operátorom v Slovenskej republike. Naším hlavným akcionárom so 100% podielom na základnom imaní je skupina France Telecom.

Centrála v Bratislave je administratívnym centrom spoločnosti. Na zabezpečovaní fungovania spoločnosti na celom území Slovenska sa podieľajú aj organizačné zložky v Banskej Bystrici a v Košiciach.

Počet zamestnancov v hlavnom pracovnom pomere dosiahol ku koncu roka 2005 číslo 1395.

K 31. 12. 2005 sa počet zákazníkov našej spoločnosti vyšplhal na 2 518 630 a počet predajných miest sa ustálil na 140. Ku koncu uplynulého roka sme prevádzkovali 1 543 základňových staníc. V roku 2005 ich pribudlo celkovo 191. Signálom EDGE pre rýchle mobilné dátové prenosy pokrývame viac ako 77% populácie Slovenska. Komerčnú prevádzku služieb tretej generácie v štandarde UMTS sme spustili v marci 2006 s 15,5 percentným pokrytím populácie.

Hospodárske výsledky

2005

- celkové výnosy z hlavnej činnosti 21,4 mld. Sk
- zisk pred zdanením, odpismi, úrokmi, amortizáciou, príspevkom na manažment a značku a kurzovými vplyvmi 9,7 mld. Sk
- počet aktívnych zákazníkov 2 518 630
- pokrytie populácie signálom GSM 99,3%
- pokrytie územia signálom GSM 86,8%



Orange a korporátna zodpovednosť

Stratégia spoločensky zodpovedného podnikania je záväzná pre všetkých členov skupiny Orange a je platná pre všetky jej pobočky. Detailné informácie o Programe spoločenskej zodpovednosti nájdete na internetovej stránke www.orange.com/responsibility. Orange, ako jedna zo 100 % dcérskych spoločností skupiny France Telecom, zohrávala kľúčovú úlohu pri vývoji stratégie spoločensky zodpovedného podnikania skupiny v rokoch 2003 a 2004. Kľúčové prvky stratégie skupiny Orange boli zosúladené so stratégiou a smernicami spoločnosti France Telecom.

Biznis princípy

Naše biznis princípy boli stanovené v roku 2002 a odvtedy sú súčasťou Programu spoločenskej zodpovednosti skupiny Orange. Osem biznis princíпов definuje to, čo považujeme za prejav spoločenskej zodpovednosti, a spôsob, ako chceme túto zodpovednosť naplňať. Biznis princípy sú definované v súlade s etickým kódexom spoločnosti France Telecom. Orange Slovensko uvádza etický kódex do praxe v roku 2006.

Pravidlá uvedenia biznis princíпов do praxe

Skupina Orange uviedla do praxe niekoľko pravidiel, ktoré uvádzajú biznis princípy do praxe. Tieto pravidlá sa týkajú mnohých aspektov podnikania, ako sú: spôsob práce s dodávateľmi, manažment environmentálnych aspektov, aspektov ochrany zdravia a etických štandardov očakávaných od zamestnancov.

Tieto pravidlá vyvinul Orange v úzkej spolupráci so spoločnosťou France Telecom, aby boli v strategickom súlade s jej existujúcimi pravidlami. Príkladom je súhrn etických zásad, ktoré dopĺňajú princípy etického kódexu spoločnosti France Telecom a ktoré sa týkajú zamestnancov v takých oblastiach, ako je korupcia alebo prijímanie darov.



Reportovanie

Dôležitou súčasťou kvalitného reportovania sú manažéri pre korporátnu zodpovednosť. Tí boli zvolení v 6 krajinách, kde Orange pôsobí (Francúzsko, Veľká Británia, Švajčiarsko, Rumunsko, Slovensko, Holandsko). Rozšírili tak sieť zodpovedných pracovníkov skupiny, ktorá sa stretáva štvrťročne s cieľom podeliť sa o najlepšie skúsenosti a diskutovať o výkonnosti v oblasti CSR (Corporate Social Responsibility). Tieto spoločnosti implementovali rámec auditu a reportovania skupiny a zverejňujú správy o spoločenskej zodpovednosti za kalendárny rok.

Správa o spoločenskej zodpovednosti každého člena skupiny zahŕňa spoločné témy, ktoré sú dôležité pre všetkých partnerov skupiny Orange a používa indikátory skupiny Orange a France Telecom na monitorovanie výkonnosti. Súčasťou správy sú tiež indikátory týkajúce sa špecifických otázok relevantných pre lokálne trhy.

Správy o spoločenskej zodpovednosti pobočiek skupiny Orange sú dostupné na internetovej adrese www.orange.com/responsibility

Merania

Meranie umožňuje skúmať fungovanie a dodržiavanie biznis princíпов v praxi. Prostredníctvom merania prezentujeme dosiahnuté výsledky verejnosti vo vzťahu k našim cieľom v oblasti spoločensky zodpovedného podnikania. Pri meraní sa využíva rámec indikátorov, ktoré korešpondujú s našimi biznis princípmi. Indikátory sa týkajú širokého rozsahu sociálnych, etických a environmentálnych otázok a boli vyvinuté s ohľadom na pravidlá najlepšej praxe¹. Tieto indikátory umožňujú merať výkonnosť v čase a sú prehodnocované každý rok, aby zohľadňovali nové otázky, zmenu štruktúry podnikania a priority.

V roku 2005 sme pracovali na základe indikátorov, ktoré sme definovali v minulom roku a sú používané v skupine France Telecom.

Rozsah správy

Táto správa hodnotí plnenie záväzkov definovaných v roku 2005 (Správa o spoločenskej zodpovednosti za rok 2005), mapuje úroveň spoločensky zodpovedného podnikania spoločnosti Orange Slovensko v období od 1. 1. 2005 do 31. 12. 2005 a stanovuje záväzky vyplývajúce z identifikácie prioritných oblastí na rok 2006 voči jednotlivým partnerom.

Program pre komunitu

Skupina Orange vytvorila stratégiu pre korporátnu angažovanosť v práci s komunitami pod názvom Community Futures. Zameriava sa na to, ako umožniť ľuďom participovať na spoločenskom a komunitnom živote s využitím komunikácie. Z tohto dôvodu pobočky skupiny Orange podporujú aktivity v oblasti práce s komunitami. Podporujú charitu, vzdelávacie iniciatívy a lokálne grantové programy.

Orange pracuje na zosúladení aktivít v oblasti komunit so skupinou France Telecom, ktorá sa zameriava na tri kľúčové témy:

- komunikácia a postihnutí (nepočujúci, nevidiaci, autizmus)
- komunikácia prostredníctvom hudby
- komunikácia prostredníctvom vzdelávania (gramotnosť, vzdelávanie dievčat v krajinách tretieho sveta).

¹ Orange čerpal zo skúseností celosvetových neziskových organizácií ako Global Reporting Initiative (GRI), ďalej zo štandardov AA 1000 a Pravidiel OECD pre nadnárodné spoločnosti. Zároveň sme identifikovali indikátory relevantné vo vzťahu k vplyvom, ktoré ako telekomunikačná spoločnosť máme na prostredie.

GRI je nezávislá organizácia, čiastočne financovaná OSN. Vytvorila detailné pravidlá týkajúce sa obsahu firemných správ o spoločenskej a environmentálnej zodpovednosti a pravidiel ich merania.

AA1000 je systém, ktorý stanovuje, ako by mala byť auditovaná sociálna a environmentálna výkonnosť firiem. Vytvoril ho Inštitút pre sociálnu a etickú zodpovednosť (Institute of Social and Ethical Accountability), ktorý je nezávislou organizáciou podporujúcou firemnú zodpovednosť.

Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (OECD) sa skladá zo zástupcov vlád 30 krajín sveta. OECD vykonáva prieskumy, vymieňa skúsenosti a vydáva odporúčania, ktoré sú dôležité pre globálny hospodársky rast.

Štyri piliere spoločensky zodpovedného podnikania

- biznis princípy
- filantropia a charita
- pravidlá uvedenia biznis princíпов do praxe (napríklad procedúry systému environmentálneho manažérstva v spoločnosti Orange Slovensko)
- reportovanie a nezávislé preverovanie

Stratégia spoločensky zodpovedného podnikania

Riadenie Programu spoločenskej zodpovednosti

Vlastný Program spoločenskej zodpovednosti, ktorý spoločnosť Orange Slovensko realizuje od roku 2003, je súčasťou širšieho Programu spoločenskej zodpovednosti skupiny Orange. Na Programe CSR pracuje 14-členný pracovný tím zložený zo zástupcov každého úseku spoločnosti Orange Slovensko pod vedením CSR projektového manažéra.

Naše biznis princípy

Rešpektovanie potrieb

Kladieme dôraz na profesionálny rozvoj našich zamestnancov.

S našimi partnermi (akcionármi, zamestnancami, zákazníkmi, regulačnými orgánmi, dodávateľmi, obchodnými partnermi či organizáciami v oblasti životného prostredia) chceme komunikovať otvorene a transparentne. Budeme počúvať a rešpektovať dôvernosť obchodných a osobných informácií, ktoré získame. O výsledkoch našej činnosti v sociálnej, etickej a environmentálnej oblasti pripravíme pravidelné správy overované nezávislými audítormi.

Poctivosť

Podnikáme poctivo a čestne.

Naše obchodné vzťahy s partnermi musia byť založené na vzájomnej dôvere, spravodlivosti a otvorenosti. Budeme požadovať, aby sa naši zamestnanci vyhýbali osobným a finančným konfliktom záujmov a aby odmietali podvodné postupy. Nebudeme tolerovať korupciu ani navádzanie na úplatky, ich platenie, prijímanie alebo schvaľovanie. Vytvoríme prostredie, v ktorom zamestnanci dostanú radu v etickej oblasti alebo pri potenciálnych konfliktoch. Nebudeme podporovať politické strany alebo organizácie s politickým zameraním.

Transparentnosť

Rozvíjame čestné a transparentné vzťahy s dodávateľmi.

S našimi dodávateľmi a zmluvnými partnermi budeme spolupracovať tak, aby chápali a akceptovali naše podnikateľské zásady. Naše zmluvy s dodávateľmi budeme formulovať jasne a budeme plniť dohodnuté podmienky.

Dodržiavajúc príslušné zákony zachováme dôverný charakter informácií, ktoré nám naši dodávatelia poskytujú. Aby sme mohli poskytnúť našim zákazníkom služby vysokej kvality za konkurencieschopné ceny, budeme rozvíjať vzťahy s globálnymi aj miestnymi dodávateľmi.

Zamestnanci

Zamestnancom vytvoríme bezpečné pracovné prostredie a poskytneme im konkurencieschopné podmienky v zamestnaní.

Naším zamestnancom a zmluvným partnerom vytvoríme zdravé a bezpečné pracovné prostredie a poskytneme im konkurencieschopné podmienky v zamestnaní. V pracovných vzťahoch je u nás samozrejmosťou vzájomná úcta, spolupráca a dôvera. Dodržiavajúc príslušné zákony Slovenskej republiky budeme rešpektovať dôvernú osobných údajov našich zamestnancov. Budeme prehlbovať a zvyšovať ich kvalifikáciu a vytvoríme najlepšie podmienky na ich ďalší osobný a odborný rozvoj.

Komunity

Podporujeme miestne komunity a vedieme s nimi dialóg.

Chceme byť prínosom pre komunity v miestach, kde pôsobíme. S tým súvisí aj naša snaha spolupracovať s nimi na otázkach životného prostredia a zdravia. Naše základňové stanice musia zodpovedať vnútroštátnym alebo medzinárodným normám bezpečnosti a tam, kde je to možné, spĺňať ešte prísnejšie kritériá, ako stanovujú príslušné normy. Budeme sledovať nezávislé vedecké výskumy venované mobilnej komunikácii a zdraviu. Budeme podporovať programy zamerané na komunity využívajúce na komunikáciu našu technológiu, zdroje, prostriedky a skúsenosti, aby sme ľuďom umožnili vo väčšej miere sa podieľať na spoločenskom živote.

Cena Via Bona Slovakia

Spoločnosť Orange Slovensko získala ocenenie Via Bona Slovakia 2005 pre veľké podniky za stratégiu zodpovedného podnikania a úspešne tak obhájila prvenstvo v rovnakej kategórii za rok 2004.



Zákazníci

Zákazníkom chceme poskytovať kvalitu, hodnotu a vynikajúce služby.

Zákazníkom chceme poskytovať cenovo výhodné, kvalitné a hodnotné služby a pri ich predaji a ponuke uplatňujeme zodpovedné marketingové prístupy. Považujeme za našu povinnosť, aby užívatelia boli čestne a pravdivo informovaní o zdravotných, bezpečnostných a environmentálnych aspektoch našich služieb, aby sa mohli na ich základe rozhodovať. Dodržiavajúc príslušné zákony Slovenskej republiky budeme chrániť dôverný charakter informácií, ktoré nám naši zákazníci poskytnú.

Životné prostredie

Chceme sa zodpovedne venovať environmentálnym dopadom našej činnosti.

Činnosť, ktorú vykonávame, je spojená aj s našim vplyvom na životné prostredie. My si túto zodpovednosť plne uvedomujeme. Preto sa spolu so zainteresovanými stranami budeme snažiť redukovať environmentálne dopady našich aktivít.

Dlhodobý úspech

Chceme spĺňať finančné ciele a zodpovedne budovať dlhodobý úspech našej spoločnosti.

Chceme uplatňovať prísnejšie normy podnikania, ako sú štandardne uplatňované postupy. Naše podnikateľské procesy musia zabezpečiť rentabilitu pre našich akcionárov a súčasne prínos pre našich zamestnancov. Veríme, že vďaka dosiahnutým výsledkom a nepretržitému rastu bude náš podnik dobrou investíciou. Vo vzťahu k investorom budeme postupovať zodpovedne a otvorene. Naším zámerom je splniť ich očakávania.

Filantropia ako súčasť spoločensky zodpovedného podnikania

Spoločnosť Orange Slovensko svoje filantropické aktivity rozvíja dlhodobo a systematicky prostredníctvom neinvestičného fondu Konto Orange.

Konto Orange vzniklo 15. novembra 2002 a jeho zriaďovateľom je spoločnosť Orange Slovensko, a. s. Úsilím Konta Orange je podporovať rôzne skupiny obyvateľov a pomáhať riešiť ich problémy.

Programy Konta Orange sú zamerané predovšetkým na podporu vzdelávacích a voľnočasových aktivít, podporu regionálneho rozvoja, minoritných skupín (spolupráca s OZ Návrat), podporu charitatívnych programov (Darujte Vianoce) ako aj individuálneho darčovstva (mobilné finančné zbierky).

Konto Orange rozdelilo v minulom roku na filantropické a charitatívne aktivity 17 250 000 Sk.

Pravidlá uvedenia biznis princípov do praxe

V roku 2004 sme v rámci tretieho piliera pripravili procedúry pre systém environmentálneho manažérstva, ktorý bol v roku 2005 predmetom certifikačného auditu v súlade s normou ISO 14001:2004.



Reportovanie a nezávislé overovanie

Program spoločenskej zodpovednosti je transparentný a jeho úspešnosť merateľná. Výkonnosť v oblasti spoločensky zodpovedného podnikania našej spoločnosti vyhodnocujeme pomocou indikátorov. V roku 2004 k indikátorom skupiny Orange pribudli indikátory definované spoločnosťou France Telecom a vlastné indikátory spoločnosti Orange Slovensko v oblasti hodnotenia vplyvu podnikania na životné prostredie. Vybrané indikátory spoločnosti Orange Slovensko sú predmetom tretej časti tejto správy.

Nezávislý a objektívny pohľad na našu správu zabezpečuje merateľnosť indikátorov a proces overenia správy. Tento rok Orange Slovensko nevybrali medzi spoločnosti, ktoré absolvovali preverenie. Táto správa bola napriek tomu zostavená tak, aby mohla podliehať nezávislému preverovaniu.

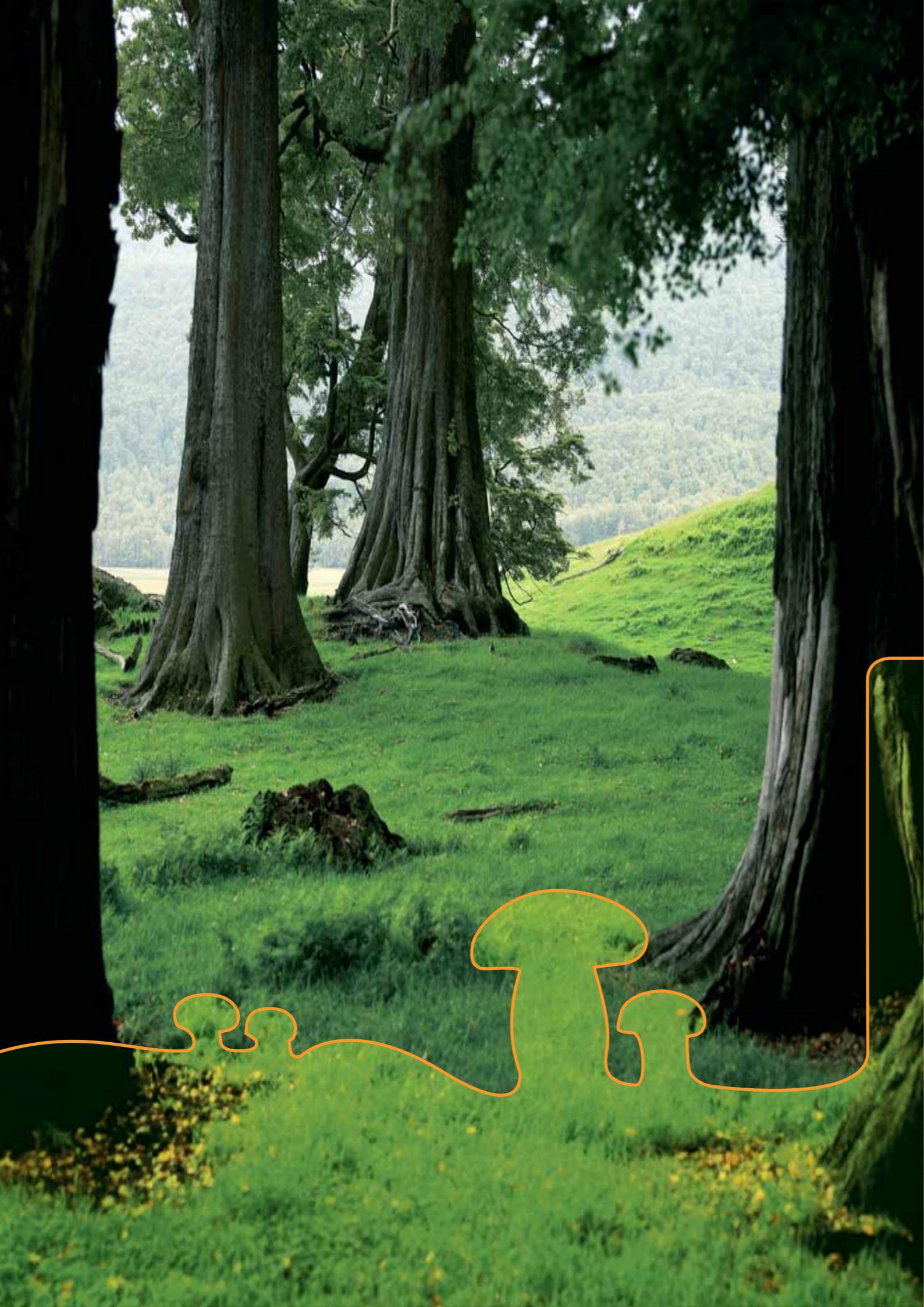
Partner	Závazok	Stav	Komentár
Štátne authority, legislatíva a regulačné vzťahy	Zorganizovať oficiálne stretnutie s predstaviteľmi TÚ SR s cieľom diskutovať a špecifikovať očakávania regulačného úradu v súvislosti s označením spoločnosti Orange Slovensko ako operátora s významným vplyvom na trhu	✓	Na stretnutí so zástupcami TÚ SR v máji 2005 Orange Slovensko otvorene a transparentne diskutoval o svojom postavení na trhu, ako aj o nástrojoch regulácie. Orange Slovensko bude naďalej včas a zodpovedne reagovať na všetky požiadavky v súvislosti s prebiehajúcimi analýzami relevantných trhov. V priebehu roku 2005 v rámci dožiadaní TÚ SR Orange Slovensko včas a zodpovedne reagoval a doložil všetky požadované údaje.
Komunity	Informovať verejnosť pravidelne a transparentne o filantropických projektoch tak, aby sa do nich mohli zapojiť všetci	✓	Orange Slovensko pravidelne a transparentne informuje verejnosť a komunity o svojich aktivitách. Každý projekt a grantový program realizovaný v roku 2005 bol komunikovaný cieľovej skupine prostredníctvom tlačových správ a mediálnych kampaní. Všetky informácie o projektoch sú zverejnené aj na stránke www.kontoorange.sk .
	Monitorovať vnímanie filantrop. aktivít spoločnosti Orange Slovensko zo strany verejnosti a spôsob, akým verejnosť vníma značku Orange prostredníctvom prieskumu Market Mind	✓	Prieskum media audit pripravovuje štvrťročne agentúra NFO AISA.
	Zapojiť zamestnancov spoločnosti Orange Slovensko do projektov ako darcov peňažných prostriedkov, poznatkov, času	✓	Konto Orange pripravilo grantový program pre zamestnancov Orange Slovensko už po druhýkrát. Cieľom programu je podpora aktívnych zamestnancov, ktorí chcú niečo urobiť pre miesto, na ktorom žijú alebo je im z nejakého dôvodu blízke. V druhom ročníku bol predložený takmer dvojnásobok projektov oproti prvému ročníku. Celkovo bolo predložených 70 projektov, z čoho podporených bolo 40 projektov celkovou sumou 700-tisíc Sk.
	Pravidelne informovať verejnosť o aktivitách spoločnosti Orange Slovensko v oblasti CSR	✓	Počas celého roka 2005 sme verejnosť prostredníctvom médií informovali o našich aktivitách v oblasti CSR.
Zamestnanci	Uviesť etický kódex spoločnosti Orange Slovensko	✗	Implementácia etického kódexu v Orange Slovensko je koordinovaná so skupinou Orange. Konečné znenie etického kódexu bolo dohodnuté koncom roku 2005 a z dôvodu efektivity komunikácie bolo rozhodnuté, že implementácia kódexu bude spustená v roku 2006.
	Začať novú formu komunikácie s vedením spoločnosti „Hovorte s riaditeľom“	✓	Projekt „Hovorte s riaditeľom“ bol spustený vo februári 2005. Zamestnanci spoločnosti Orange Slovensko, a. s., mali možnosť jednu hodinu v mesiaci prediskutovať veci, ktoré ich zaujímajú, s generálnym riaditeľom. V projekte pokračujeme aj v roku 2006.
	Realizovať ďalšiu vlnu prieskumu spokojnosti zamestnancov	➔	Vzhľadom na to, že prieskumy spokojnosti nie je efektívne robiť každý rok kvôli potrebe dostatočného času potrebného na zmenu a na priority úseku ľudských zdrojov v roku 2005 (tréning manažérskych zručností), v roku 2005 v spoločnosti Orange Slovensko neprebehol klasický prieskum spokojnosti. Namiesto neho sme už po druhýkrát realizovali individuálne 360° spätné väzby pre všetkých manažérov s cieľom získať osobnejšiu spätnú väzbu, ktorú je možné využiť na ďalší individuálny rozvoj všetkých manažérov.
	Zabezpečiť parkovacie miesta pre bicykle zamestnancov	✓	Spoločnosť Orange Slovensko sa zaviazala vybudovať parkovacie miesta pre bicykle. V júni/júli 2005 sa realizovala montáž 12 stojanov na bicykle, ktoré sú umiestnené v podzemnej garáži. V súčasnosti sa tieto parkovacie miesta využívajú na cca 50 %.

Partner	Závazok	Stav	Komentár
Životné prostredie	Rozšíriť zber nefunkčných mob. telefónov, batérií a príslušenstva vo všetkých vlastných predajniach spoločnosti Orange Slovensko	✓	Rozšírili sme zber nefunkčných mobilných telefónov a príslušenstva vo všetkých 7 vlastných predajniach Orange Slovensko. V roku 2005 sme zozbierali 62kg mobilných telefónov a príslušenstva. Na základe požiadaviek zákona o odpadoch sme tzv. spätný odber implementovali do celej distribučnej siete, čo znamená, že zákazníci môžu pri kúpe nového telefónu doniesť ich starý nefunkčný telefón na ktorékoľvek predajné miesto. Od 13. 8. sa nám napriek tomu podarilo zozbierať iba 74 ks mobilných telefónov a 24 ks príslušenstva. O možnostiach zberu a spätného odberu sme našich zákazníkov podrobne informovali v zákazníckom časopise „My“, plagátmi a letákmi na predajných miestach, webovej stránke spoločnosti, krátkym kresleným spotom na plazmových obrazovkách v predajniach.
	Spustiť projekt Elektronická faktúra	✓	Projekt Elektronická faktúra bol spustený do prevádzky v prvom štvrťroku 2005. V roku 2005 ju využilo približne 22-tisíc našich zákazníkov.
	Zmeniť proces schvaľovania interných dokumentov úseku CS (akceptovať interné dokumenty v elektronickej forme)	➔	Akceptovanie dokumentov v elektronickej forme je vyriešené pri dokumentoch: schvaľovanie Special offers, žiadosti o vystavovanie dobropisov, ťarchopisov a ďalších finančných transakcií podobného typu. Prechod ostatných dokumentov na elektronicкую formu sa kvôli potrebným zmenám presúva aj do roku 2006.
	Spustiť projekt environmentálneho riadenia dodávateľov	✓	Spustili sme projekt Environmentálneho riadenia dodávateľov. S dodávateľmi, ktorých aktivity majú významný vplyv na životné prostredie, sme podpísali environmentálne dodatky, ktorými sa zaviazali, že sa budú zodpovedne správať a budú plniť všetky relevantné legislatívne požiadavky na životné prostredie.

Legenda

- Cieľ
- ✓ Splnený cieľ
- ➔ Čiastočne splnený cieľ
- ✗ Nesplnený cieľ

Prehľad plnenia záväzkov v roku 2005 voči jednotlivým partnerom



Zamestnanci

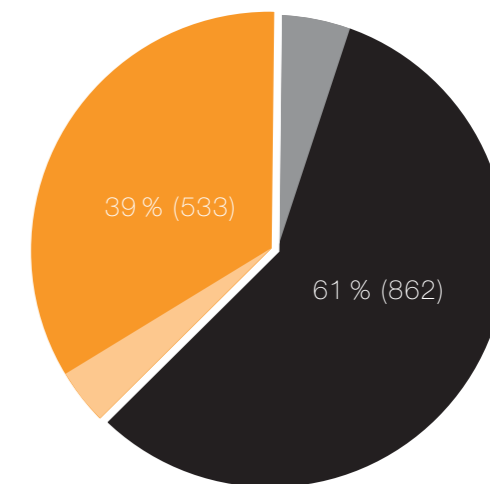
Len vďaka kvalitnému tímu našich zamestnancov sme schopní zákazníkom poskytovať služby na vysokej úrovni. Uvedomujeme si ich dôležitosť, a preto sa im snažíme vytvárať motivujúce pracovné podmienky a prostredie.

Celkový profil zamestnancov:

Počet zamestnancov našej spoločnosti ku koncu roka 2005 predstavuje 1 395, z toho 862 mužov a 533 žien. Pracujú u nás 2 zamestnanci so zníženou pracovnou schopnosťou.

Prijatých bolo 168 zamestnancov, pričom zo spoločnosti odišlo 161 zamestnancov. Priemerná dĺžka zamestnanosti stálych pracovníkov dosahuje 4 roky.

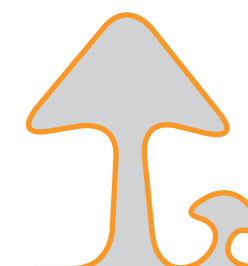
V roku 2005 sme zaznamenali jeden pracovný úraz, ktorého liečba si vyžiadala 14-dennú práceneschopnosť zamestnankyne. Ani zranená zamestnankyňa ani spoločnosť Orange Slovensko neporušili v tomto prípade žiaden predpis ani normu.



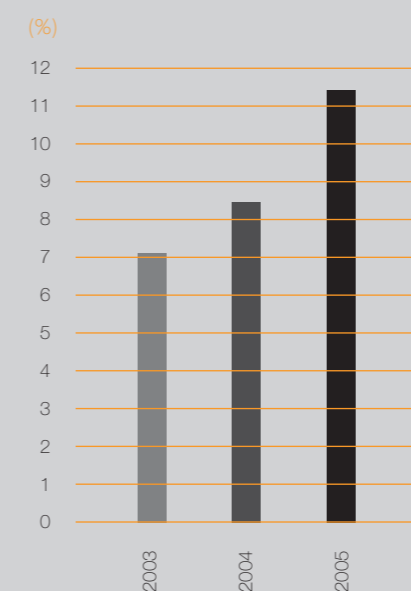
Počet zamestnancov spoločnosti Orange Slovensko (2005)

- muži – celkovo (862)
- muži – rozdiel oproti roku 2004 (+ 16)
- ženy – celkovo (533)
- ženy – rozdiel oproti roku 2004 (- 8)

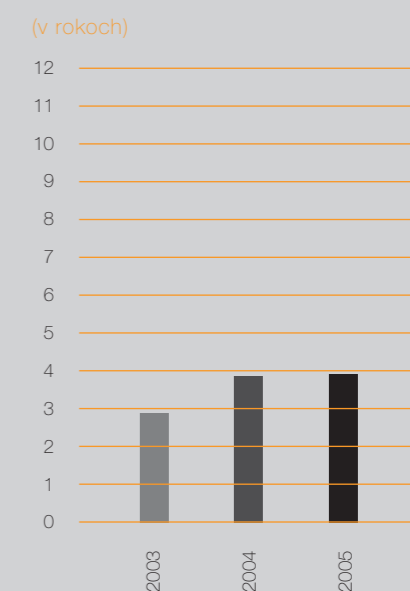
Naši partneri



Miera fluktuácie



Priemerná dĺžka zamestnanosti stálych pracovníkov



Hlavné témy vo vzťahu k zamestnancom na rok 2005:

Prieskum spokojnosti

Spokojnosť našich zamestnancov vytvára základ pre kvalitne odvedenú prácu. Spokojnosť zamestnancov pravidelne meriame prostredníctvom prieskumov.

Z dôvodov efektivity nerealizujeme prieskumy spokojnosti jednotlivých zamestnancov raz ročne vzhľadom na dostatočný čas potrebný na zmenu a na priority úseku ľudských zdrojov v roku 2005.

Počas roku 2005 z tohto dôvodu neprebehol v Orange Slovensko klasický prieskum spokojnosti. Namiesto neho sme v októbri uskutočnili 360° spätnú väzbu pre všetkých manažérov s cieľom získať osobnejšiu reakciu, využiteľnú na ich ďalší individuálny rozvoj. Táto forma prieskumu predstavuje kvalitatívne iný spôsob prieskumu, keďže manažéri vo vysokej miere vplývajú na spokojnosť zamestnancov, ako aj na celkovú atmosféru v spoločnosti. Spätná väzba bola zameraná na manažérske spôsobilosti, štýly riadenia a organizačnú klímu. Na poskytovaní spätných väzieb sa zúčastnilo 64 % všetkých zamestnancov (898 z 1 395). Výstupom bol individuálny profil, ktorý je základom pre ďalší rozvoj každého manažéra, ktorý ho dostal.

V roku 2005 sa úsek ľudských zdrojov zamerával predovšetkým na rozvoj manažérskych zručností zamestnancov. V prvej polovici roka sa všetci manažéri zúčastnili na tréningu Efektívny manažér, ktorý bol zameraný na schopnosť stanovovať ciele a zvýšiť ich pochopiteľnosť v zmysle lepšieho porozumenia spoločným cieľom a stratégiám.

Kľúčové projekty vo vzťahu k zamestnancom:

V roku 2004 sme si ako kľúčové témy na rok 2005 stanovili:

- začať novú formu komunikácie zamestnancov s vedením spoločnosti
- realizovať ďalšiu vlnu prieskumu spokojnosti zamestnancov
- uviesť etický kódex spoločnosti Orange Slovensko

Zamestnávateľ ústretový k rodine

Spoločnosť Orange Slovensko získala v roku 2005 už po druhýkrát za sebou cenu za najlepšiu rodinnú politiku v súťaži Zamestnávateľ ústretový k rodine.



Nová forma komunikácie s vedením spoločnosti „Hovorte s riaditeľom“

Názory našich zamestnancov si vážime.

Z interného prieskumu spokojnosti zamestnancov prostredníctvom kanálov internej komunikácie v decembri 2004 sme sa dozvedeli, že zamestnanci by privítali novú možnosť priamej komunikácie s vedením spoločnosti. Preto sme vo februári 2005 sprístupnili možnosť neformálnych stretnutí každého zamestnanca s generálnym riaditeľom spoločnosti – Hovorte s riaditeľom. Na diskusii na ľubovoľnú tému sa môžu zamestnanci zúčastniť každý prvý pondelok v mesiaci medzi 9.00 a 10.00. Stretnutia majú dôverný charakter.

Rozvoj zamestnancov

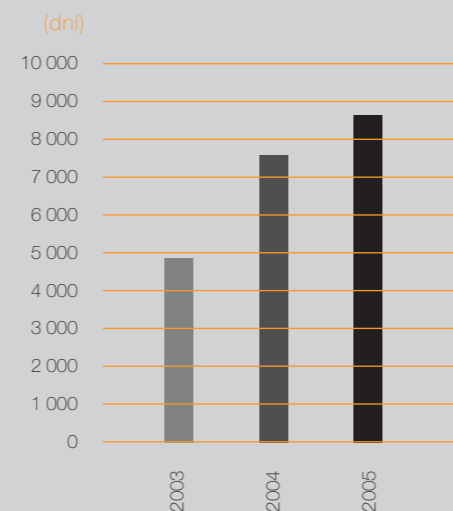
Kladíme dôraz na profesionálny rozvoj našich zamestnancov.

Spoločnosť Orange Slovensko investovala do rozvoja svojich zamestnancov prostredníctvom školení za rok 2005 približne 39,5 milióna korún a na ostatné náklady s tým súvisiace vynaložila 3 milióny korún, čo predstavuje nárast o 1,5%. Na jednom alebo viacerých školeniach sa zúčastnilo 1 450 zamestnancov. V priemere absolvoval každý zamestnanec 6 školiacich dní. 60 pracovných pozícií v spoločnosti bolo obsadených interným výberovým konaním, čo tvorí 30% zo všetkých obsadzovaných pozícií počas roku 2005.

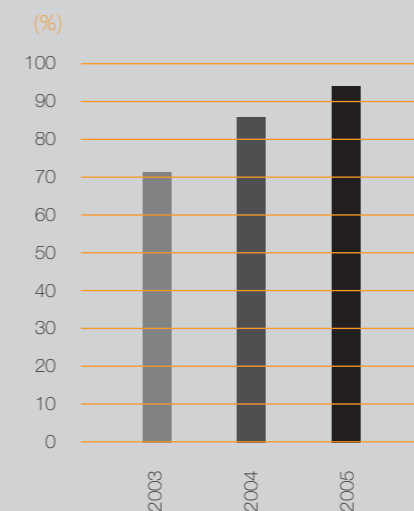
Okrem poskytovaní školení a tréningov sme dbali aj na udržiavanie širokej palety benefitov pre zamestnancov. Ich rozsah zostal oproti minulému roku zachovaný. Z tých, ktoré pribudli v roku 2005, stojí za zmienku napríklad možnosť kúpy kníh za zvýhodnené ceny.



Počet uskutočnených dní školení



Pomer zamestnancov, k celkovému počtu zamestnaných v danom roku, ktorí sa zúčastnili aspoň jedného dňa školenia.



Sociálny program spoločnosti

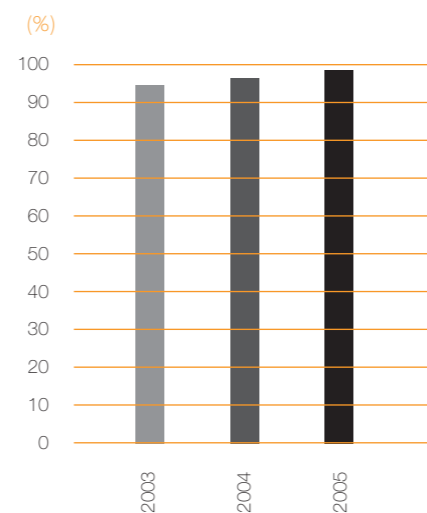
Orange Slovensko môžeme rozdeliť do nasledovných kategórií:

- Starostlivosť o rodinných príslušníkov zamestnancov a pomoc pri zabezpečovaní chodu domácností
- Finančné príspevky rodinám zamestnancov
- Podpora voľnočasových a rekreačných aktivít
- Iné formy služieb a podpory (napr. zdravotné a dôchodkové zabezpečenia)

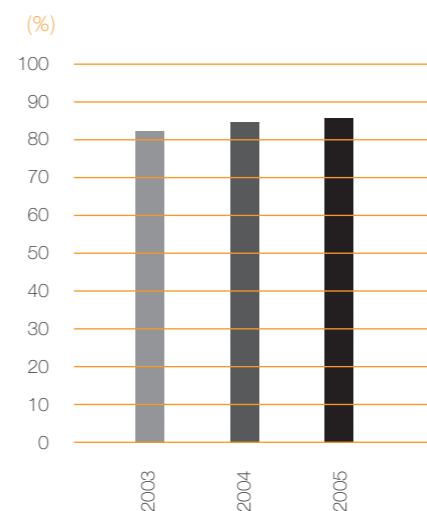
Medzi najviac využívané a najpopulárnejšie benefity patrí:

5 dní dovolenky navyše, sociálny program, kompenzácia PN a OČR, príspevok na doplnkové dôchodkové poistenie.

Vývoj pokrytia signálom GSM
pokrytie populácie



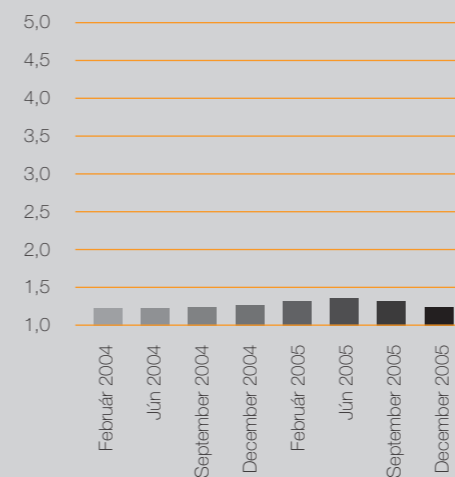
Vývoj pokrytia signálom GSM
pokrytie územia



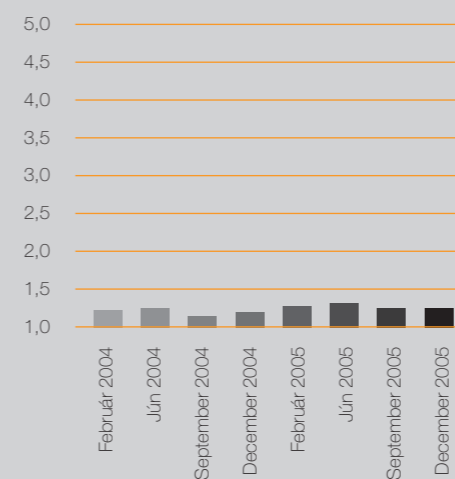
Jedným z parametrov kvality poskytovaných služieb je kvalita a dostupnosť siete. Našou hlavnou úlohou je preto zabezpečiť kvalitné pokrytie našou sieťou všade tam, kde sú naši zákazníci. Aj v uplynulom roku sme pokračovali v monitorovaní hlavných indikátorov kvality a dostupnosti siete.

Pokrytie populácie signálom EDGE dosiahlo 77,6 % populácie, čo predstavuje 134 miest. V septembri 2005 sme spustili testovaciu prevádzku siete tretej generácie v štandarde UMTS.

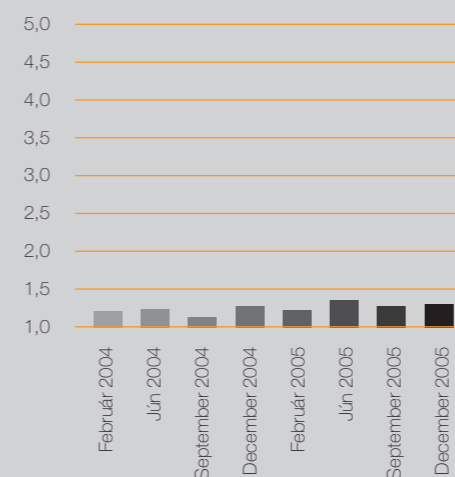
Nedostupnosť siete GSM v rokoch 2004 a 2005
(zdroj: DICIO)



Miera padnutých hovorov v rokoch 2004 a 2005
(zdroj: DICIO)



Vnímanie problémov s kvalitou hovorov v rokoch 2003 a 2004
(zdroj: DICIO)



Legenda

Stupnica grafu ukazuje frekvenciu výskytu problému

- 1,0 – nikdy
- 2,0 – niekedy
- 3,0 – často
- 4,0 – veľmi často
- 5,0 – stále

Zákazníci

Pri získavaní nových a udržiavaní súčasných zákazníkov je najdôležitejšia osobná starostlivosť. Spokojný zákazník je pre nás najdôležitejší.

V závere roka 2005 sme zaznamenali významný míľnik v počte zákazníkov – služby spoločnosti Orange Slovensko využívalo viac ako 2,5 milióna zákazníkov. Komerčné aktivity našej spoločnosti boli v roku 2005 zamerané predovšetkým na rozvoj mobilnej internetizácie a zvyšovanie podielu biznis segmentu na finančných výsledkoch spoločnosti. Naďalej sme sa sústreďovali aj na oblasť migrácie užívateľov predplatenej služby Prima na mesačné paušály. Podstatnou mierou sme sa snažili aj o udržanie verných zákazníkov a ich lojalitu voči našej spoločnosti prípravou lojalitného programu.

Kvalita a zákaznická starostlivosť

Dbáme o kvalitu našej starostlivosti o zákazníkov. V tomto roku sa počet značkových predajní ustálil na počte 140. Kvalita služieb na predajných miestach je monitorovaná prostredníctvom pravidelných prieskumov, tzv. mystery shopping.

Zákaznícka linka 905 je druhým komunikačným kanálom medzi nami a našimi zákazníkmi. Na desaťbodovej stupnici miery spokojnosti zákazníkov s kvalitou informácií poskytovaných na Zákazníckej linke 905 vyšlo pri prieskume nadpriemerne vysoké číslo 8,46. Rýchlosť vybavovania hovorov na zákazníckej linke bola hodnotená nadmieru pozitívne, až 95 % hovorov bolo vybavených do 15 sekúnd. Prieskum taktiež dokázal vysokú mieru spokojnosti zákazníkov s oddeleniami zákazníckeho servisu. Priemerná spokojnosť s ktorýmkoľvek oddelením zákazníckeho servisu predstavuje 98 %.

Aby sme uspokojili zákazníkov pri procese vybavovania ich zmlúv, snažíme sa skrátiť ich čas čakania a čo najviac urýchliť akceptáciu zmlúv. Podľa výsledkov prieskumu až 95 % žiadostí zákazníkov bolo vybavených do 5 minút.

Počet sťažností zákazníkov za rok 2005 predstavoval 29 141, čo v porovnaní s minulými rokmi znamená nárast. Hlavným dôvodom nárastu počtu reklamácií boli externé faktory, ktoré mohla spoločnosť Orange Slovensko ovplyvniť iba nepriamo. Týkali sa najmä problematických audiotextových volaní prevádzkovaných treťou stranou a ergonomické chyby mobilného telefónu, ktorá pri nesprávnej manipulácii spôsobovala nevyžiadané odosielanie textových správ.

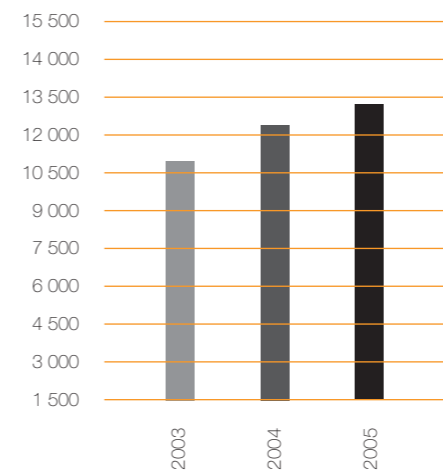
Spokojnosť zákazníkov

Spokojnosť našich zákazníkov meriame pravidelne. V roku 2005 prebehol prvýkrát špeciálny prieskum spokojnosti CVA (Customer Value Analysis), ktorým meriame pomer vynaložených nákladov na jednotlivé služby oproti spokojnosti zákazníkov. Prieskum sa uskutočňuje dvakrát ročne.

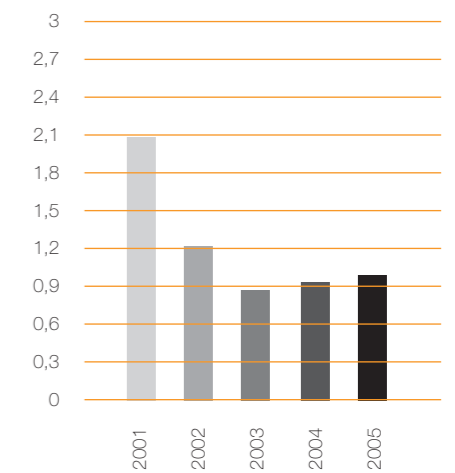
Nadálej sme pokračovali v pravidelných prieskumoch

- **Scorange** – meranie spokojnosti zákazníkov s kvalitou poskytovaných služieb úseku služieb zákazníkom. Denne sa kontaktujeme s vybranou vzorkou zákazníkov, aby ohodnotili úroveň svojej spokojnosti.
- **Nursing calls** – ich cieľom je podpora lojality zákazníkov voči spoločnosti, monitoringy, prieskumy a zber informácií o ich spokojnosti s našimi službami. Zároveň im poskytujeme informácie o novinkách v našich službách, vybavujeme ich žiadosti s cieľom splniť ich očakávanie a potreby, a prípadne riešenie ich problémov.
- **Satnet** – spokojnosť zákazníkov s kvalitou siete meria nezávislá agentúra 4-krát do roka, na prieskume sa zúčastňuje približne 1 000 respondentov.

Priemerný počet vybavených hovorov denne na zákazníckych linkách



Počet reklamácií na 1 000 zákazníkov



Dodávatelia a obchodní partneri

Vzájomná dôvera medzi nami a našimi dodávateľmi a obchodnými partnermi tvorí základ úspešnej spolupráce. V súčasnosti spolupracujeme s viac ako 1 500 aktívnymi dodávateľmi. 50 dodávateľov patrí do kategórie kľúčových – jednak z hľadiska dôležitosti vo vzťahu k fungovaniu nášho biznisu, jednak s ohľadom na objem dodávok pre našu spoločnosť.

V roku 2005 sme odštartovali projekt Environmentálneho riadenia dodávateľov. Jeho cieľom je redukovať vplyv na životné prostredie, ktoré spôsobujú naši dodávatelia svojimi činnosťami alebo službami. Vypracovali sme metodiku, podľa ktorej sme jednotlivých dodávateľov rozdelili na tri skupiny na základe ich vplyvu na významné environmentálne aspekty. Pre každú skupinu dodávateľov sme definovali metódy a nástroje riadenia. Aplikácia týchto metód je každoročne auditovaná. Získané informácie počas auditov tvoria základ pre každoročného hodnotenia a následného opätovného zaradovania dodávateľov do skupín.

V roku 2005 sme začali s aplikáciou procedúry na kategóriu dodávateľov pre environmentálne aspekty „A“, teda aspekty s najväčším vplyvom na životné prostredie.

S dodávateľmi, ktorých aktivity majú významný vplyv na životné prostredie, sme podpísali dodatky, ktorými sa zaviazali, že sa budú zodpovedne správať a budú plniť všetky relevantné legislatívne požiadavky na životné prostredie.

Komunity

Je pre nás dôležité správať sa zodpovedne voči okolitej spoločnosti.

Medzi významné oblasti podnikania patrí práca s komunitami. Aj v roku 2005 bola jednou z kľúčových priorít podpora charitatívnych a filantropických projektov, ktoré realizujeme prostredníctvom neinvestičného fondu Konto Orange. Záujem verejnosti o pomoc Konta Orange výrazne vzrástol, zaznamenali sme 2 430 prijatých projektov (v roku 2004 to bolo 1 513 projektov, čo predstavuje nárast o 60 %). V roku 2005 bolo podporených 425 projektov. Aktivity neziskového fondu Konto Orange boli v roku 2005 zamerané na vzdelávacie, voľnočasové a charitatívne aktivity, podporu minoritných skupín a regionálny rozvoj.

V roku 2005 zorganizovalo Konto Orange 6 grantových programov.

V rámci týchto programov bolo prijatých 2 430 žiadostí o podporu projektov. Podporených bolo 425 najlepších žiadostí v rámci grantových programov, pričom medzi tieto žiadosti bola prerozdelená suma takmer 13 500 000 korún. Okrem grantových programov podporilo Konto Orange 93 žiadostí a celková suma, ktorú Konto Orange rozdelilo medzi jednotlivé projekty, dosiahla v roku 2005 viac ako 21 miliónov korún.

Dajte priestor vašim nápadom

Tretí ročník programu na podporu voľnočasových aktivít mladých ľudí dostal názov Dajte priestor vašim nápadom. Jeho cieľom bola podpora originálnych a invenčných športových, kultúrnych, vzdelávacích a pracovných aktivít mladých ľudí vo veku od 16 do 35 rokov realizovaných pre iných mladých ľudí. Tento rok prišiel hojný počet projektov – 272. Odborná komisia vybrala spomedzi nich 62 najlepších projektov a Konto Orange ich podporilo finančnými prostriedkami v celkovej výške 4 milióny korún.

Vybraný projekt:

Mladí ľudia zo združenia Prameň života vyhlásili „Vojnu drogám“. Takýto názov niesli dva koncerty s protidrogovou tematikou, ktoré usporiadali v Žiline a v Prievidzi. Pri tvorivých aktivitách vyrobili 8 m dlhú injekčnú striekačku, ktorú následne zničili granátmi vyrobenými z hlíny balenej do potravinárskej fólie, čím chceli demonštrovať víťazstvo dobra nad zlom a svoj postoj k drogám.

Dajte škole zelenú

Stredné školy sa pridali k základným školám o rok neskôr a v roku 2005 Konto Orange vyhlásilo druhý ročník grantového programu pre stredoškóľakov. Tento ročník sa orientoval najmä na ekológiu, preto bol vhodne vybraný názov Dajte škole zelenú. Cieľom programu bolo pomôcť študentom rozvíjať ich schopnosti a zručnosti v oblasti životného prostredia a pomôcť stredným školám priamo prispieť k zodpovednejšiemu správaniu v oblasti ekológie.

Stredoškóľáci poslali do tohto ročníka 85 projektov, pričom podporených projektov bolo 38. Medzi tieto projekty Konto Orange rozdelilo finančné prostriedky v hodnote takmer 1 250 000 korún.

Školy pre budúcnosť

V roku 2005 zorganizovalo Konto Orange tretí ročník programu pre základné školy, ktorého cieľom je zmeniť spôsoby učenia, posilnenie pozitívnych trendov vo vzdelávacom systéme, vniesť tvorivé a invenčné prístupy do vzdelávania detí. Do programu sa zapojilo 605 učiteľov základných škôl. Podporených bolo 98 projektov celkovou sumou 2 500 000 korún.



Šanca pre váš región

Regionálny rozvoj je ďalšou oblasťou, ktorú podporuje Konto Orange. Druhý ročník programu bol nazvaný Šanca pre váš región a jeho cieľom bolo podporiť konkrétne aktivity občanov a organizácií, ktoré majú ambíciu zvýšiť kvalitu života ľudí v jednotlivých regiónoch Slovenska. Občania alebo komunity mali vytvoriť projekt verejnoprospešného charakteru realizovaný pomocou dobrovoľníckej práce. Program prebiehal v 2 fázach: 1. fáza bola orientovaná na Prešovský, Košický, Trnavský a Nitriansky kraj, 2. fáza na Bratislavský, Banskobystrický, Trenčiansky a Žilinský kraj. Konto Orange dostalo 1 104 projektov, pričom podporilo 97. Medzi tieto projekty rozdelilo finančné prostriedky vo výške 4 milióny korún.

Vybraný projekt:

Pracovníci neziskovej organizácie Domov – pretransformovaného domova dôchodcov vo Veľkých Kapušanoch vymysleli projekt na oživenie starých remesiel, ktoré prezentovali práve starí ľudia, obyvatelia domova dôchodcov. Okrem toho, že mohli starí ľudia zmysluplne tráviť svoj čas a cítiť sa užitoční, na základe reálnej štatistiky spotreby liekov vedenie domova zistilo, že ich spotreba výrazne poklesla.

Návrat, občianske združenie

S občianskym združením Návrat spolupracuje Konto Orange už od roku 2001. Jeho hlavným poslaním je transformácia detských domovov a náhradná rodičovská starostlivosť. Cieľom aktivít OZ Návrat je vrátiť deti, ktoré nemajú rodičov alebo s nimi nemôžu žiť v jednej domácnosti, späť do rodín. V roku 2005 podporilo Konto Orange niekoľko aktivít realizovaných Návratom. Napríklad druhý „Tematický večer“ na Dvojke venovaný adopcii a náhradnej rodičovskej starostlivosti, lobing za zmenu legislatívy v oblasti transformácie detských domovov, psychologické služby deťom aj rodinám, semináre, letné tábory pre deti aj rodičov, ako aj publikovanie odbornej literatúry. Konto Orange zároveň každoročne podporuje OZ Návrat sumou jeden milión korún.

Anketa „Odkáž rodičom“

Cieľom ankety bolo zistiť, ako si deti vo veku od 7 do 15 rokov predstavujú svoj vzťah s rodičmi. Deti mali doplniť nasledujúce vety: Prijemne sa cítim s rodičmi, keď... a Želám si, aby rodičia...

Svoj príspevok mohli deti poslať prostredníctvom webstránky www.adopcia.sk. Konto Orange umožnil zapojenie do ankety aj prostredníctvom zaslania SMS správy na krátke číslo. Do ankety sa zapojilo vyše 1 000 detí z celého Slovenska a poslalo viac ako 1 560 správ, ktoré obsahovali približne 4 230 odkazov rodičom.

Grantový program pre zamestnancov Orange Slovensko

Aj zamestnanci Orange Slovensko boli oslovení a zapojili sa do filantropických aktivít. Cieľom druhého ročníka zamestnaneckého programu bola podpora a rozvoj regiónov Slovenska cez zveladenie mesta/regiónu/oblasti, ktorá je zamestnancovi blízka, a rozvoj filantropie medzi zamestnancami. Konto Orange prijalo 75 projektov a podporilo 40 projektov. Celkovo rozdelilo v rámci tohto programu finančné prostriedky vo výške 700-tisíc korún.

Vybraný projekt:

Zamestnankyňa Orange Slovensko predložila projekt, pomocou ktorého by chcela vybudovať detské ihrisko na jednom z najstarších sídlisk v Banskej Bystrici. Deti tam zväčša vysedávajú na obrubníkoch, behajú okolo panelových domov. Rodičia detí z tohto okolia sa rozhodli doplniť toto vysedávanie a pobehovanie hrou na pieskovisku, hojdaním na hojdačkách. Malá trávnatá plocha bude slúžiť na spoločné posedenie, kde by sa mohli aspoň čiastočne odbúrať spoločenské rozdiely a komunikačné bariéry. Týmto krokom sa zníži pocit „hroznej sídliskovej anonymity“ a zlepšia sa medziľudské a susedské vzťahy. Do výstavby ihriska sa zapoja aj deti, ktoré si takto budú svoje ihrisko viac vážiť.

Darujte Vianoce

Darovať Vianoce, lásku, starostlivosť a pohodu je tematikou grantového programu, ktorý už 4. rok pripravuje Konto Orange v adventnom čase. Cieľom programu je motivácia jednotlivcov, aby svoj čas a energiu obetovali iným a darovali kúsok vianočnej pohody ľuďom trpiacim núdzou, chorým alebo osamelým.

V roku 2005 sa do programu, podporeného kampaňou Zaplňte prázdné miesto, prihlásilo 289 žiadateľov o grant. Podporených projektov bolo nakoniec 90, pričom medzi ne Konto Orange rozdelilo finančné prostriedky vo výške 1 milión korún. Mobilná finančná zbierka, ktorá každoročne sprevádzajúca program Darujte Vianoce, priniesla ďalších takmer 88-tisíc korún, ktoré boli rozdelené medzi ďalších 15 projektov. Autorovi najhumánnejšieho projektu bolo aj tento rok udelené špeciálneho ocenenie Srdce na správnom mieste.

Vybraný projekt:

Konto Orange už po druhýkrát udelilo ocenenie autorovi najkrajšieho a najhumánnejšieho projektu. Za rok 2005 sa komisia rozhodla udeliť výnimočne dve ocenenia. Prvou držiteľkou Srdca na správnom mieste je pani Monika Najvirtová z Gelnice, ktorá sa počas Vianoc rozhodla pripraviť zimnú sánkovačku a vianočnú besiedku pre 15 rómskych detí. Každé z detí dokonca obdarila malým darčekom. Druhé srdce získala pani Zlatica Juhášová z Bratislavy, ktorá prichýlila počas vianočných sviatkov neznámu bezdomovkyňu a jej dvojročného synčeka. Keď po Vianociach mladá matka potrebovala odcestovať do Česka hľadať si prácu, pani Juhášová sa ponúkla postrážiť jej dieťa. Hľadanie bolo úspešné, takže sa nakoniec všetko dobre skončilo.

Obnovme Tatry

Vzhľadom na prírodnú katastrofu, ktorá koncom roka 2004 postihla Tatry, sa Konto Orange snažilo transparentne a zmysluplne prerozdeliť finančné prostriedky z verejnej finančnej zbierky tak, aby prispeli k celkovej obnove krajiny a lesov v Tatrách a k zvýšeniu ekologickej stability poškodeného územia. Na spoluprácu oslovilo nadáciu Ekopolis. Z 12 prijatých projektov bolo podporených 5 projektov, ktoré splnili náročné odborné kritériá. Celkovo bolo rozdelených 4,3 milióna korún. Konto Orange darovalo na odstraňovanie následkov katastrofy 3 milióny korún mestu Vysoké Tatry.

Klub darcov

Cieľom druhého ročníka programu Klub darcov je podpora individuálneho darcovstva a ľudí ochotných dlhodobo pomáhať regiónu, v ktorom sa narodili, v ktorom žijú alebo ktorý majú radi, prostredníctvom desiatich komunitných nadácií z celého územia Slovenska. Partnermi projektu sú Asociácia komunitných nadácií a Slovenská sporiteľňa.

Kluby darcov a ich podpora funguje systémom matchingu, doplnením sumy darovanej individuálnymi darcami do výšky maximálne 45-tisíc korún pre jednu komunitnú nadáciu. Konto Orange prispelo v tomto roku sumou 450-tisíc korún.

Fond pre sociálne slabých a chorých

Aj malá finančná suma môže byť cennou podanou pomocnou rukou a priniesť nádej. Prostredníctvom fondu smerujú symbolické príspevky k individuálnym, ťažko zdravotne postihnutým alebo sociálne slabým žiadateľom. V roku 2005 sme takto rozdelili takmer 581-tisíc korún, ktoré pomohli 47 ľuďom.

Mobilné finančné zbierky

Cieľom zbierok je budovať, resp. zvyšovať kultúru darcovstva a filantropie na Slovensku, snaha o intenzívnejší rozvoj individuálneho darcovstva prostredníctvom poskytnutia siete a technológie spoločnosti Orange Slovensko. Prispieť do mobilnej finančnej zbierky je možné prostredníctvom zasielania SMS správ alebo telefonátu na pridelené krátke trojciferné číslo.

V roku 2005 sme realizovali 13 mobilných zbierok, čo je doposiaľ najvyšší počet.

■ Hodina deťom (23. 11. 04 – 31. 01. 05)	1 833 975 Sk
■ Vráťme život Tatrám (22. 11. 04 – 31. 05. 05)	4 300 000 Sk
■ Zbierka pre JV Áziu (07. 01. 05 – 28. 02. 05)	5 430 840 Sk
■ Deň narcisov (20. 03. 05 – 15. 04. 05)	281 040 Sk
■ UNICEF 2 (27. 04. 05 – 31. 05. 05)	63 200 Sk
■ Konto Bariéry (01. 06. 05 – 30. 06. 05)	24 640 Sk
■ Paraolympionici (15. 04. 05 – 31. 12. 05)	25 200 Sk
■ Darujte Vianoce (25. 10. 05 – 20. 12. 05)	87 900 Sk
■ Vráťme život Tatrám 2 (04. 08. 05 – 31. 12. 05)	39 000 Sk
■ Biela pastelka (17. 10. 05 – 15. 11. 05)	127 900 Sk
■ SOS Pakistan (11. 10. 05 – 31. 12. 05)	778 350 Sk
■ Zbierka Vyvolených (14. 11. 05 – 19. 11. 05)	3 222 525 Sk
■ Hodina deťom (01. 12. 05 – 31. 01. 06)	1 519 540 Sk





Spoločnosť Orange Slovensko aktualizovala zoznam najvýznamnejších aspektov:

- Elektromagnetické vyžarovanie z vysielacích antén
- Spotreba energie pre prevádzku siete
- Odpad z použitých telefónov a príslušenstva
- Odpad z použitých batérií

Životné prostredie

Nie sme ľahostajní k svetu okolo nás a usilujeme sa urobiť všetko pre to, aby sme ho urobili lepším.

Jedným z biznis princípov je aj zodpovedné riadenie vplyvov činností spoločnosti na životné prostredie. Z tohto dôvodu sme v roku 2004 v Orange Slovensko odštartovali projekt zavedenia systému environmentálneho manažérstva (SEM). Nezávislý audit externej certifikačnej spoločnosti Det Norske Veritas, ktorý prebehol 27. a 29. apríla 2005, potvrdil, že systém environmentálneho manažérstva je v spoločnosti Orange Slovensko dôsledne implementovaný. V máji 2005 bol SEM certifikovaný podľa štandardu ISO 14001:2004 a Orange Slovensko sa stal prvou telekomunikačnou spoločnosťou na Slovensku, ktorá tento certifikát získala.

Orange Slovensko bol po spoločnosti MobiNil Egypt a Orange Francúzsko treťou spoločnosťou v skupine Orange, ktorá bola certifikovaná štandardom ISO 14001:2004.

Systém environmentálneho manažmentu

Orange Slovensko každoročne preveruje environmentálne aspekty. To sú činnosti, ktoré majú alebo môžu mať vplyv na životné prostredie. Aj v roku 2005 spoločnosť podrobne zmapovala jednotlivé pracovné oblasti a činnosti a identifikovala tie, ktoré nejakým spôsobom vplyvujú na životné prostredie.

Všetky environmentálne aspekty boli zhodnotené z hľadiska závažnosti ich vplyvu na životné prostredie, podľa frekvencie ich výskytu, ako aj súladu plnenia právnych a iných požiadaviek.

Aby sme redukovali negatívny vplyv na životné prostredie, pri najvýznamnejších environmentálnych aspektoch sme si vytýčili ciele, na splnenie ktorých sme následne vypracovali vhodné programy.

V roku 2005 sa spoločnosť Orange Slovensko zamerala najmä na nasledovné programy:

- Rozšírenie zberu nefunkčných telefónov, batérií a príslušenstva
- Informovanie o elektromagnetickom vyžarovaní (EM) z telekomunikačných zariadení a telefónov
- Pokračovanie v separácii odpadov z papiera a plastov

■ Pilotný projekt zberu nefunkčných mobilných telefónov a ich príslušenstva sme uviedli v predajni v centrále Orange Slovensko v roku 2004. Počas roka 2005 sa zber nefunkčných mobilných telefónov, príslušenstva a batérií rozšíril do všetkých siedmich vlastných predajní v Bratislave, Banskej Bystrici, Košiciach, Martine, Prievidzi a Prešove.

Podľa požiadaviek zákona č. 733/2004 Z.z. o odpadoch od 13. augusta 2005 Orange Slovensko označuje mobilné telefóny (príp. relevantný doklad) symbolom prečiarknutého kontajnera. To znamená, že po skončení životnosti sa mobilné telefóny nesmú vhadzovať do bežného komunálneho odpadu, pretože sú nebezpečným elektroodpadom a môžu mať negatívne dôsledky na životné prostredie a zdravie ľudí.

Podľa rovnakého zákona naša spoločnosť zabezpečila v celej distribučnej sieti individuálne plnenie spätného odberu elektrozariadení. V praxi to znamená, že zákazník, ktorý si kúpi nový telefón, môže v každej predajni bezplatne odovzdať svoj starý a nepotrebný mobilný telefón. Následne spoločnosť Orange zabezpečí likvidáciu telefónu ekologicky vhodným spôsobom.

■ Na základe požiadavky zákazníka poskytujeme relevantné informácie o elektromagnetickom vyžarovaní z telekomunikačných zariadení a telefónov. Norma považuje za bezpečnú hranicu miery vyžarovania telefónov SAR (Special Absorption Rate) 2 W/kg. Vyžarovanie mobilných telefónov, ktoré Orange predáva v svojej distribučnej sieti, sa pohybuje medzi 0,5 – 1,0 W/kg.

Orange Slovensko systematicky sleduje výsledky prieskumov v oblasti vplyvu elektromagnetického vyžarovania na zdravie ľudí. Naša spoločnosť sa riadi štandardom ICNIRP (The International Council on Non-Ionizing Radiation Protection), čo je nezávislá vedecká organizácia, ktorá vydáva odporúčania pre WHO (Svetovú zdravotnícku organizáciu). Všetky základňové stanice majú elektromagnetické vyžarovanie plne v súlade s ICNIRP štandardom. Počet hovorov na úseku služieb zákazníkom týkajúcich sa tejto témy mesačne nepresiahne 5 hovorov, čo poukazuje na nízky záujem verejnosti.

■ Použitý papier a plastové fľaše (po ich zlisovaní) zbierame a separovane zhromažďujeme v zberných košoch v administratívnych priestoroch spoločnosti. Odpad odváža a zhodnocuje vybraná autorizovaná spoločnosť. V roku 2005 sme vyzbierali 2 446 kg plastových fliaš a 99 459 kg papiera.

Komunikácia systému environmentálneho manažérstva

Smerom k zákazníkom:

- Web stránka – O nás – Spoločenská zodpovednosť – Životné prostredie
- Úsek služieb zákazníkom, predajné miesta (aj dotykové a plazmové obrazovky, plagáty, leták)
- Zákaznícky časopis My

Smerom k zamestnancom

Zamestnancov informujeme o všetkých novinkách v oblasti SEM prostredníctvom zamestnaneckého časopisu O nás. Na intranete máme zriadenú samostatnú sekciu venovanú SEM (environmentálna politika, aspekty, programy, ciele, indikátory, register právnych a iných požiadaviek, monitoring odpadov).

V interiéri budovy sú vylepené postery informujúce o šetrení papierom (návody pri kopírkach, označené špeciálne kontajnery na papier), nálepky na vypínačoch týkajúce sa šetrenia elektrickou energiou.

spotreba papiera

	2003	2004	2005
celkom	867 ton	886 ton	888 ton

spotreba vody

	2003	2004	2005
celkom	12 182 mil. l	17 097 mil. l	15 394 mil. l

spotreba palív na pohon služobných vozidiel

	2003	2004	2005
celkom	6 790 hl	7 460 hl	7 566 hl

emisie oxidu uhličitého z cestovania

	2003	2004	2005
celkom	1 499 ton	1 612 ton	1 491 ton

spotreba elektrickej energie

	2003	2004	2005
celkom	27 373 MWh	34 705 MWh	39 170 MWh

Správne miesto

na zber:

- ☛ nefunkčných mobilných telefónov
- ☛ opotrebovaných nefunkčných batérií do mobilných telefónov
- ☛ a nefunkčného príslušenstva k nim

Prevádzkovateľ zariadenia na zber odpadov:
Orange Slovensko, a.s.,
so sídlom na Prievozskej ulici č. 6/A v Bratislave

Zodpovedná osoba:
Vedúca predajne
Simona Mařová, tel. č. 0905 444 144

Súhlas na prevádzkovanie zariadenia na zber odpadov vydal Obvodný úrad Životného prostredia v Bratislave.

Elektronická faktúra

Od 1. februára 2005 si zákazníci mesačných programov Orangeu môžu bezplatne objednať zasielanie faktúr za služby spoločnosti Orange Slovensko elektronickou poštou, ktorá okrem zjednodušenia spracovania, zúčtovania a archivácie faktúr znižuje spotrebu papiera, a tým aj vplyv na životné prostredie.

K 31. 12. 2005 využilo túto službu približne 22-tisíc zákazníkov.

Integrita a podpora etických princípov

Uvedenie etického kódexu v spoločnosti Orange Slovensko

Zavedenie etického kódexu v Orange Slovensko je koordinované so skupinou Orange. Konečné znenie etického kódexu bolo dohodnuté až koncom roku 2005, keď naša spoločnosť odsúhlasila etický kódex. Z dôvodu efektivity komunikácie bolo rozhodnuté, že implementácia kódexu bude spustená v roku 2006.

V roku 2005 Arbitrážna komisia Rady pre reklamu prerokovala 2 podania na Orange Slovensko vo veci porušenia etických zásad v reklame. V jednom prípade potvrdila súlad s etickým kódexom pre reklamu a s druhým nesúlad v jednej časti podania. Predmetnú reklamu (Neobmedzený internet) Orange stiahol.

Zhrnutie záväzkov v oblasti spoločensky zodpovedného podnikania na rok 2006

Partner	Stav	Záväzok
Regulačný orgán	●	Zorganizovať pracovné stretnutie s Telekomunikačným úradom ohľadom dodržiavania tendrových procedúr, pozývania účastníkov tendrov a odvolacích mechanizmov
Zákazníci	●	Spustiť nový lojalitný program
Verejnosť	●	Informovať verejnosť pravidelne a transparentne o filantropických projektoch tak, aby sa na nich mohol každý zúčastniť
Verejnosť	●	Monitorovať vnímanie filantropických aktivít spoločnosti Orange Slovensko zo strany verejnosti na základe prieskumov Market Mind a spôsob, akým ovplyvňujú postoj verejnosti k značke Orange na Slovensku
Komunity / zamestnanci	●	Zahrnúť zamestnancov Orange Slovensko do projektov ako finančných darcov, darcov poznatkov a času
Zamestnanci	●	Zabezpečiť sprchy a šatne pre zamestnancov technického úseku a úseku starostlivosti o zákazníkov
Životné prostredie	●	Zmeniť schvalovací proces interných dokumentov, nájsť riešenie a pracovný postup, ktoré umožnia prijímať interné dokumenty úseku služieb zákazníkom v elektronickej forme
Životné prostredie	●	Zahrnúť do projektu environmentálneho riadenia dodávateľov aj dodávateľov skupiny B
Životné prostredie	●	Začať implementáciu elektronického obehu požiadaviek na nákup

Do záväzkov roku 2006 prechádzajú aj nesplnené alebo čiastočne splnené záväzky z roku 2005.

Zhrnutie kľúčových ukazovateľov Orange Slovensko

Obrat	21,4 mld. Sk
Počet zamestnancov	1 395
Podiel mužov a žien	62 % : 38 %
Počet nehôd a úrazov pri práci	1
Počet ekologických havárií	0
Investície do vzdelávania	39,6 mil. Sk
Počet zákazníkov	2 518 630
Počet vysielacích staníc	1 543

Vyhlásenie o nezávislom overení

Spoločnosť Orange a zabezpečenie Správ o firemnej zodpovednosti

Sme zaviazaní vykonávať nezávislé zabezpečenie našich Správ o firemnej zodpovednosti (FZ), aby sme pre svojich akcionárov zabezpečili prehľadné a vyvážené vysvetlenie nášho konania.

Keďže na zabezpečenie Správ o firemnej zodpovednosti neexistujú žiadne medzinárodne uznávané normy, požiadali sme účtovnícku firmu Ernst & Young o každoročnú kontrolu vybraných národných Správ spoločnosti Orange o firemnej zodpovednosti.

Tento rok boli na zabezpečenie vybrané Správy spoločnosti Orange o firemnej zodpovednosti z Francúzska, Spojeného kráľovstva, Holandska a Rumunska. Správa spoločnosti Orange Slovensko nebola vybraná, bola však zostavená na základe toho, že by mohla podliehať nezávislému zabezpečeniu v súlade s nižšie popísanými postupmi.

Proces kontroly firmy Ernst & Young vo vybraných krajinách zahŕňa:

- Kontrolu procesov zavedených na mapovanie kľúčových akcionárov a problémov;
- Rozhovor s národnými koordinátormi pre firemnú zodpovednosť zodpovednými za lokálne programy týkajúce sa firemnej zodpovednosti;
- Analýzu základného dôkazového materiálu vrátane zápisníc zo schôdzí, prezentácií, prieskumov a iných relevantných dokumentov na zabezpečenie plnej implementácie procesov týkajúcich sa firemnej zodpovednosti a konzistencie medzi obsahom správy a dokončenou prácou;
- Kontrolu presnosti vybraných častí správ o firemnej zodpovednosti, ktoré sa zaoberajú problémami s vysokou prioritou pre zabezpečenie konzistencie hlavných vyhlásení s našimi dosiahnutými úspechmi.

Ďalšie informácie

Táto správa je k dispozícii v elektronickej podobe vo formáte PDF na stránke:
www.orange.sk

Informácie o spoločenskej zodpovednosti v rámci skupiny Orange
<http://www.orange.com/responsibility>

Informácie o spoločenskej zodpovednosti v spoločnosti Orange Slovensko
http://www.orange.sk/about/spolocenska_zodpovednost/default.dwp

Vzťahy s investormi
<http://www.orange.com/investorrelations>

Služby zákazníkom

Tel.: +421 905 905 905
Fax: +421 2 5851 5851

E-mail: info@orange.sk, sluzby@orange.sk
<http://www.orange.sk>

Kontaktná osoba pre oblasť spoločenskej zodpovednosti:
Beata Hlavčáková

Iniciatíva Global Reporting
<http://www.globalreporting.org>

Návratka

Prosíme vás, dajte nám vedieť svoj názor na túto správu. Návratku môžete doručiť faxom na číslo +421 2 5851 5851 alebo odoslať na adresu Orange Slovensko, a. s., úsek komunikácie a značky, Prievozská 6/A, 821 09 Bratislava.

Som:

- akcionár alebo investor spoločnosti Orange Slovensko
- zákazník spoločnosti Orange Slovensko
- zamestnanec spoločnosti Orange Slovensko
- dodávateľ spoločnosti Orange Slovensko
- zástupca verejnosti
- člen mimovládnej organizácie
- novinár
- študent
- iné (prosím, uveďte)

Zaujímajú ma:

- všeobecné informácie o spoločnosti Orange Slovensko
- konkrétne informácie o spoločnosti Orange Slovensko (prosím, uveďte)
- iné (prosím, uveďte)

Celkovo bola podľa mňa táto správa:

- vynikajúca
- užitočná
- dostatočná
- nedostatočná

Moje ďalšie poznámky k tejto správe:

Ďalšie informácie o mne (nepovinné):

Meno: _____

Adresa: _____

E-mail: _____



Správa o spoločenskej zodpovednosti za rok 2005

