

Správa o spoločenskej zodpovednosti za rok 2007



Obsah

Príhovory	5
O nás	11
Náš prístup k spoločenskej zodpovednosti	17
Prehľad plnenia záväzkov v roku 2007	25
Naša zodpovednosť voči zákazníkom	29
Naša zodpovednosť voči zamestnancom	39
Naša zodpovednosť voči komunitám	45
Naša zodpovednosť voči dodávateľom	57
Naša zodpovednosť voči životnému prostrediu	63
Zhrnutie záväzkov v oblasti spoločensky zodpovedného podnikania na rok 2008	71
Návratka	72

02

Nikdy nie je neskoro na to, aby sme začali na svoje podnikanie pozerat' aj inými očami a prevzali spoluzodpovednosť za stav sociálneho a životného prostredia spoločnosti.



Udržateľný rozvoj už viac nie je diskusiou medzi odborníkmi, ani módnym trendom.

Naši zákazníci, verejné úrady a celá spoločnosť si dnes stále viac uvedomujú jeho dôsledky a od podnikov očakávajú, že vezmú výzvy udržateľného rozvoja zodpovedne do úvahy. S týmito očakávaniami sa každodenne vyrovnávame prostredníctvom komunikácie medzi nami a našimi investormi.

Ako globálny telekomunikačný operátor plníme kľúčovú úlohu v tom, aby sme našim zákazníkom pomohli naplňať požiadavky výzvy udržateľného rozvoja.

Táto výzva prináša aj možnosti inovácie a vytvárania hodnoty, možnosti, ktoré sme sa rozhodli uchopiť. Tým, že budeme podporovať výrobky a služby orientované na životné prostredie, chceme našim zákazníkom pomôcť pri znižovaní dopadu na nich samotných. Preto naše služby vzdialených terminálov („telecommuting“), riadenia parku motorových vozidiel a služby virtuálnych serverov nielenže hmatateľným spôsobom pomáhajú bojovať proti klimatickým zmenám, ale súčasne zlepšujú aj pracovnú efektivitu našich zákazníkov. Taktiež poskytujeme inovačné riešenia, ktoré lepšie zodpovedajú výzvam týkajúcich sa zdravia a riadenia závislosti.

Chceme sa tiež stať príkladom

Pri znižovaní nášho vlastného dopadu na životné prostredie a pri tom, aby sme s našimi zamestnancami a investormi pôsobili ako zodpovedná spoločnosť, ktorá funguje v súlade s princípmi pôsobenia uvedenými v našom Etickom kódexe. V roku 2007 tak pokračujeme vo svojom úsilí: zlepšovať kvalitu našich služieb, podporovať správne využívanie telekomunikácií, šíriť medzi našimi dodávateľmi a subdodávateľmi princípy udržateľného a zodpovedného rozvoja, reagovať na obavy z vplyvu našich výrobkov a služieb, znižovať našu spotrebu energie a optimalizovať odpadový manažment. Prostredníctvom našej Nadácie a spoločne s našimi partnermi pôsobíme aj v rámci našej vlastnej spoločnosti. Konkrétne pomáhame osobám postihnutým rečovými poruchami, bojujeme proti negramotnosti, či podporujeme vzdelávanie dievčat v rozvojových krajinách.

Toto všetko je možné len vďaka úsiliu našich zamestnancov, ktorí sú kľúčovými hráčmi a garantmi tejto iniciatívy. S objavovaním nových komunikačných technológií a nových možností ich využitia musíme do hĺbky reštrukturalizovať naše podnikové jednotky a uľahčiť ich budúce fungovanie prostredníctvom ich budúceho rozvoja. Ako súčasť tohto programu a s podporou intenzívnejšieho sociálneho dialógu zavádzame vhodné mechanizmy na zapojenie zamestnancov, zatiaľ čo sa podnikové jednotky skupiny menia pri spoločnom úsilí o jej premenu. Zároveň podporujeme aj zdravie a bezpečnosť na pracovisku a dodávame našim pracovníkom odvahu na ceste k rôznorodosti.

Mnohé z ocenení, ktoré sme tento rok dosiahli, svedčia o odhodlaní našich pracovníkov a dodávajú nám odvahu kráčať po tejto ceste ďalej. Je len samozrejmé, že chceme dosahovať ďalšie pokroky. Súčasťou medzinárodnej akcie, ktorej sme sa chopili v spolupráci s našimi partnermi a verejnými úradmi, je ďalšie napredovanie pri ochrane detí alebo v boji proti digitálnemu rozdeleniu spoločnosti. To je dôvod, prečo podporujeme iniciatívy v našom odvetví, ktoré spustili ETNO (Európska asociácia telekomunikačných sieťových operátorov) a GSM Europe (Európska záujmová skupina asociácie GSM) a prečo spolupracujeme s našimi konkurentmi a dodávateľmi, aby sme sa ubezpečili, že celý náš sektor bude brať významnejšie do úvahy výzvy udržateľného rozvoja.

Udržateľný rozvoj je dlhodobý záväzok. Celá skupina France Telecom a jej partneri sa naplno a natrvalo zaviazali, že sa na ňom budú podieľať.

Didier Lombard
generálny riaditeľ skupiny France Telecom



Sme presvedčení o tom, že v dnešnej dobe by sa mala každá silná firma okrem vytvárania zisku zamerať aj na svoju spoločenskú zodpovednosť voči zamestnancom, zákazníkom a obchodným partnerom.

My v Orangei už dlhé roky budujeme našu spoločnosť na pevných a spoľahlivých základoch a vychádzame v ústrety potrebám všetkých, ktorých sa naše podnikanie dotýka. Počas svojej existencie sme prišli k poznaniu, že práve zodpovednosť a kvalita v poskytovaní služieb je hnacím motorom našej spoločnosti.

Myslíme si, že cesta spoločenskej zodpovednosti firiem, na ktorú sme sa na Slovensku vydali medzi prvými, nebola najjednoduchšia, ale priniesla a stále prináša svoje ovocie.

Na aktivity našej firmy sme sa naučili pozerieť z nadhľadu a perspektívy viacerých zainteresovaných strán. Už niekoľko rokov ponúkame našim zákazníkom prvotriedne služby a starostlivosť a našim zamestnancom vytvárame podmienky, ktoré im umožnia ich osobnostný a odborný rast. Nezabúdame ani na kvalitu života v miestnych komunitách, kde sa snažíme presadzovať myšlienku filantropie a zodpovedného darčovstva prostredníctvom Konta Orange. Počas uplynulého roka sa nám opäť podarilo úspešne zrealizovať množstvo grantových programov zameraných na vzdelávacie a voľnočasové aktivity mladých ľudí, regionálny rozvoj, charitu a v neposlednom rade sme rozšírili našu spoluprácu s partnerskými organizáciami a spoločne sme pomáhali ulahčovať život viacerým minoritným skupinám našej spoločnosti.

Aj v roku 2007 sme riadili naše podnikateľské aktivity tak, aby sme natrvalo prispeli k rozvoju a ochrane životného prostredia na miestnej, národnej, ale aj globálnej úrovni. Zodpovedne sledujeme všetky naše činnosti a spoluprácou so zainteresovanými stranami redukuje environmentálne dopady našich aktivít na životné prostredie implementáciou programov systému environmentálneho manažérstva.

Za kľúčovú oblasť v rámci spoločenskej zodpovednosti našej firmy v roku 2007 považujeme vzdelávanie rodičov a detí prostredníctvom projektu „Deti a mobily“.

Vďaka nemu sa nám podarilo rozprúdiť diskusiu na stále aktuálnejšiu tému používania mobilov deťmi a zároveň informovať o ich bezpečnom používaní. Kampani predchádzal reprezentatívny prieskum, ktorý priniesol zaujímavé informácie o úlohe mobilov v živote dnešných detí. Na základe zrealizovaného prieskumu bola vydaná unikátna brožúra Deti a elektronické komunikácie: Čo by rodičia mali o nich vedieť.

Veríme, že nie je nemožné spojiť svoje sily a vytvoriť tak krajší svet okolo nás.

Zodpovednosť nielen za seba, za chod firmy, ale aj za naše okolie nás núti ísť stále vpred. Dúfame, že naša cesta za zodpovedným podnikaním bude inšpiráciou pre všetkých, ktorí chcú, aby sa aj ich firma zaradila medzi tie silné, spoľahlivé a hlavne zodpovedné.

Vždy je totiž ten správny čas začať spoločne meniť veci k lepšiemu.

Ing. Pavol Lančarič, PhD.
generálny riaditeľ, Orange Slovensko, a.s.

03



Orange je klúčová značka skupiny France Telecom, jedného z popredných svetových telekomunikačných operátorov, tretieho najväčšieho mobilného operátora v Európe.

Skupina France Telecom

V júni 2006 sa Orange v súlade so stratégiou NEXt zameranou na integráciu operátorov v skupine France Telecom stal jednotnou značkou pre ponuky mobilných, širokopásmových a multi-play služieb skupiny FT.

V súčasnosti je najväčším poskytovateľom širokopásmového internetu a hlasu cez internet v Európe.

Zároveň je druhým najväčším poskytovateľom IP televízie na svete. K 31. decembru 2007 mala skupina France Telecom 170 miliónov zákazníkov na piatich kontinentoch, z toho dve tretiny tvorili zákazníci značky Orange. Firemné komunikačné riešenia a služby ponúka skupina pod názvom Orange Business Services.

Orange Business Services sú dostupné v 220 krajinách a teritóriách sveta. S Orange Business Services patrí France Telecom medzi svetových lídrov v poskytovaní telekomunikačných služieb nadnárodným spoločnostiam.

Na konci roka 2007 dosiahol France Telecom celkové tržby vo výške 52,9 miliárd eur podľa štandardov IFRS.



Orange Slovensko, a.s.

Orange Slovensko je najväčším telekomunikačným operátorom na Slovensku.

Ako integrovaný telekomunikačný operátor poskytuje služby hlasovej a dátovej komunikácie, vrátane širokopásmového internetu prostredníctvom mobilnej a pevnej siete, ako aj služby digitálnej televízie. K 31. 12. 2007 mal 2 863 757 aktívnych zákazníkov mobilnej siete na trojmesačnej báze, ktorej signálom pokrýva 99,6 % populácie a 87,3 % územia SR. Spoločnosť Orange Slovensko je vedúcim poskytovateľom mobilných telekomunikačných služieb aj pre firemný segment.

Mobilné telekomunikačné služby spoločnosti Orange Slovensko využíva 69 % slovenských firiem.

Približne 64 % firiem deklaruje, že ich hlavným poskytovateľom telekomunikačných služieb je spoločnosť Orange Slovensko (zdroj: T/Audit, TNS Aisa, august 2007).

Okrem mobilnej dátovej siete GPRS s celonárodným pokrytím prevádzkuje mobilnú dátovú sieť EDGE s najlepším pokrytím v SR – 95,3 % populácie, ako aj mobilnú sieť tretej generácie v štandarde UMTS s bezkonkurenčným pokrytím 56,2 % populácie SR.

Vysokorychlostná mobilná dátová sieť Orangeu v štandarde HSDPA/HSUPA podporujúca prenosové rýchlosti do 3,6 Mbit/s – 1,49 Mbit/s je dostupná na celom území SR pokrytom signálom UMTS, teda pre viac ako tri milióny obyvateľov Slovenska. Kvalita služieb spoločnosti Orange Slovensko spĺňa kritériá certifikátu ISO 9001:2000 podľa medzinárodného štandardu kvality.

Nezávislí audítori potvrdili, že Orange Slovensko má vybudovaný systém riadenia, ktorý zákazníkom zaručuje kvalitné, stabilné a konzistentné poskytovanie služieb.

Spoločnosť Orange Slovensko je držiteľom certifikátu environmentálneho manažérstva podľa normy ISO 14001:2004.

Majiteľom 100 % akcií spoločnosti Orange Slovensko je skupina France Telecom prostredníctvom Wirefree Services Netherland BV. Orange Slovensko mal k 31. 1. 2008 spolu 372 roamingových partnerov, vrátane satelitných sietí v 192 krajinách sveta.

Orange Slovensko je prvý telekomunikačný operátor na Slovensku, ktorý má certifikovanú ochranu dát NBU.

Hospodárske výsledky Orange Slovensko

■ Celkové výnosy z hlavnej činnosti	25,110 mld. Sk
■ Zisk pred zdanením, odpismi, úrokmi, amortizáciou, príspevkom na manažment a značku a kurzovými vplyvmi	11,473 mld. Sk
■ Investície do siete a infraštruktúry	4,4 mld. Sk
■ Počet aktívnych zákazníkov na trojmesačnej báze	2 863 757
■ Pokrytie populácie signálom GSM	99,6 %
■ Pokrytie územia signálom GSM	87,3 %



04

Podnikáme poctivo a čestne. Naše obchodné vzťahy sú založené na dôvere, spravodlivosti a otvorenosti.

Prístup k spoločenskej zodpovednosti



Spoločnosť Orange Slovensko je zodpovedný korporátny občan.

Podniká tak, aby jej správanie voči partnerom nielen napĺňalo, ale aj prevyšovalo etické, právne či spoločenské očakávania. Sme presvedčení, že takýto prístup k riadeniu bude viesť k trvalo udržateľnému rozvoju spoločnosti.

Stratégia spoločensky zodpovedného podnikania spoločnosti Orange Slovensko stojí na štyroch pilieroch:

- biznis princípy,
- procedúry, procesy a kódexy,
- filantropia a charita,
- reportovanie a nezávislé preverovanie.

Biznis princípy

Biznis princípy sumarizujú to, čo považujeme za našu zodpovednosť, a ako ju chceme napĺňať. Zahŕňajú rešpektovanie potrieb, zodpovednosť k zamestnancom, komunitám, zákazníkom a životnému prostrediu, ako aj dlhodobý udržateľný rozvoj a filantropiu.



Rešpektovanie potrieb

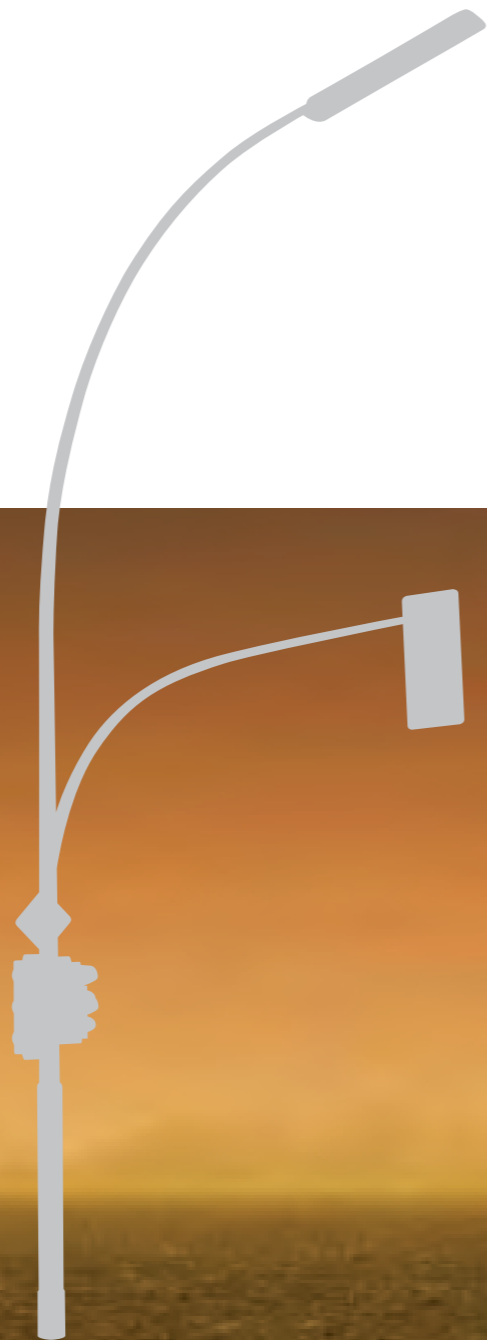
S našimi partnermi (akcionármi, zamestnancami, zákazníkmi, regulačnými orgánmi, obchodnými partnermi či organizáciami v oblasti životného prostredia) komunikujeme otvorene a transparentne. Rešpektujeme ich potreby, ako aj dôvernosť obchodných a osobných informácií.

Poctivosť

Podnikáme poctivo a čestne. Naše obchodné vzťahy sú založené na dôvere, spravodlivosti a otvorenosti. Požadujeme, aby sa naši zamestnanci vyhýbali osobným a finančným konfliktom záujmov. Netolerujeme korupciu. Naopak, vytvárame prostredie, v ktorom zamestnanci dostanú radu v etickej oblasti pri potenciálnych konfliktoch. Nepodporujeme politické strany ani organizácie s politickým zameraním.

Transparentnosť

S dodávateľmi a zmluvnými partnermi spolupracujeme tak, aby chápali a akceptovali naše podnikateľské zásady, rozvíjame s nimi čestné a transparentné vzťahy. Zmluvy formulujeme jasne a plníme dohodnuté podmienky. Zachovávame dôverný charakter informácií, ktoré nám naši dodávatelia poskytujú.



Zodpovednosť k zamestnancom

Naším zamestnancom vytvárame bezpečné pracovné prostredie a poskytujeme im konkurencieschopné podmienky v zamestnaní. Zvyšujeme ich kvalifikáciu a vytvárame podmienky pre ich ďalší osobný a odborný rozvoj.

Zodpovednosť ku komunitám

Podporujeme miestne komunity a vedieme s nimi dialóg. Snažíme sa s nimi spolupracovať napríklad v otázkach zdravia či životného prostredia.

Zodpovednosť k zákazníkom

Naším zákazníkom chceme poskytovať kvalitu a hodnotu. Pri ponuke a predaji našich služieb uplatňujeme zodpovedné marketingové prístupy. Považujeme za povinnosť čestne a pravdivo informovať užívateľov našich služieb o ich bezpečnostných a environmentálnych aspektoch.

Zodpovednosť k životnému prostrediu

Naše podnikanie a ďalšie aktivity vplyvajú na životné prostredie. Plne si uvedomujeme túto zodpovednosť, preto sa snažíme negatívne dopady našich aktivít redukovat.

Dlhodobo udržateľný rozvoj

Sme zodpovední nielen za napĺňanie finančných cieľov, ale aj budovanie dlhodobého úspechu našej spoločnosti. Naše podnikateľské procesy musia vytvárať hodnoty pre akcionárov a súčasne byť prínosom pre všetkých našich partnerov.





Charita a filantropia sú prirodzenou súčasťou nášho vzťahu ku komunite, v ktorej pôsobíme. Svojimi aktivitami chceme zlepšiť život všetkým, ktorí to potrebujú.

Filantropia a charita

V záujme čo najefektívnejšej podpory zastrešujeme filantropické a charitatívne aktivity vlastnou firemnou nadáciou Konto Orange. Jej aktivity pokrývajú mnoho oblastí – od podpory náhradných rodín a adopcie, cez vzdelávanie, voľnočasové aktivity, podporu regionálneho rozvoja až po pomoc opusteným ľuďom v núdzi. Významnou oblasťou našich filantropických aktivít sú aj mobilné finančné zbierky, prostredníctvom ktorých už ôsmy rok pomáhame tam, kde je to potrebné, a prispievame tak k rozvoju individuálneho darčovstva.

Procedúry, procesy a kódexy

Procedúry, procesy a kódexy nám pomáhajú realizovať naše záväzky v praxi. Skupina France Telecom rozpracovala pravidlá pre prácu s komunitami, dodávateľmi, ako aj etické normy. V rámci systémov riadenia kvality a environmentu máme v našej spoločnosti podrobne rozpracované procesy a procedúry, ktoré zamestnancom pomáhajú dodržiavať stanovene štandardy a dosahovať ciele.

Reportovanie a nezávislé overovanie

Pre každý biznis princíp máme definované indikátory, vyvinuté na základe našich praktických skúseností tak, aby sme našu výkonnosť dokázali merať čo najvernejšie.

05

Navrhujeme a budujeme základňové stanice v národných parkoch a chránených krajinných oblastiach tak, aby mali čo najmenší dopad na životné prostredie.

Prehľad plnenia záväzkov v roku 2007 voči jednotlivým partnerom

PARTNER	ZÁVÄZOK	STAV	KOMENTÁR
Telekomunikačný úrad SR, Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR	Aktívne participovať na legislatívnom procese novelizácií zákona o elektronických komunikáciách	✓	Spoločnosť Orange Slovensko, a.s., pripravila a zaslala príslušný dotazník na Telekomunikačný úrad Slovenskej republiky a na Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR. Výsledky dotazníka určili pozíciu Orange Slovensko, a.s., medzi inými operátormi a poukázali na vnímanie Orangeu ako hodnotného partnera na komunikáciu.
Zákazníci	Zlepšiť informovanosť existujúcich zákazníkov o lojalitných programoch	✓	Komunikácia smerom k nášmu zákazníkovi bola: <ul style="list-style-type: none"> ■ Nadlinková – komunikácia bola prevažne zameraná na aktuálne komerčné ponuky pre nových zákazníkov, pričom komunikované boli aj akcie pre verných zákazníkov. ■ Podlinková – komunikácia sa zameriavala na existujúcich zákazníkov, ktorí boli počas celého roka informovaní nielen prostredníctvom médií, ale aj prostredníctvom personifikovanej listovej zásielky obsahujúcej informácie o našej ponuke, vkladáčkami do faktúr, časopisom MY, SMS, SMS a MMS správou a našim telemarketingovým oddelením.
Zákazníci	Zlepšiť prehľadnosť komerčných ponúk a cenníka	✓	V roku 2007 sme sa zamerali na využívanie rôznych komunikačných kanálov a monitorovanie ich úspešnosti. Direct mailingy, SMS & MMS kampane, zákaznícky časopis MY, faktúry a nursing cally boli najčastejšie používané komunikačné kanály, a to najmä smerom k existujúcim rezidenčným zákazníkom mesačných programov. V komunikácii smerom k biznis zákazníkovi dominovali osobné návštevy našich obchodníkov u biznis zákazníkov spolu s e-mailovými ponukami, direct mailingy, SMS správy a vkladáčky pre biznis zákazníkov v časopise MY. Na monitorovanie úspešnosti jednotlivých komunikačných kanálov sme uplatňovali metódu "kontrolnej vzorky", ktorá v porovnaní s vybranou bázou zákazníkov určuje úspešnosť zareagovania.
Médiá	Merať vnímanie OSK ako spoločensky zodpovednej spoločnosti	✓	Aktivity spoločnosti Orange Slovensko, a.s., sa komunikujú počas celého roka. Potvrzuje to denný monitoring médií.
Komunita	Podporovať minoritné skupiny	✓	Podpora minoritných skupín sa stala prioritou medzi minuloročnými aktivitami Konta Orange, n.f. Podporili sme niekoľko organizácií, pôsobiacich napríklad v oblasti náhradnej rodinnej starostlivosti, venujúcich sa riešeniu rómskej problematiky, problematike domáceho násillia a mnoho ďalších. Naďalej sme v tejto oblasti podpory rozvíjali aj dlhodobé partnerstvá.
Komunita	Realizovať grantové projekty pre hendikepovaných	✓	V roku 2007 vyhlásilo Konto Orange, n.f., dva grantové programy zamerané na ľudí s postihnutím – voľnočasový grantový program Pomôžeme vám rozprestrieť krídla a štipendijný grantový program Štipendium pre znevýhodnených.
Komunita	Využiť technológiu a know-how OSK na realizáciu mobilných zbierok	✓	V uplynulom roku sme sa zapojili do projektu DMS – darcovské SMS správy. Ide o jednoduchý spôsob, akým môže každý majiteľ mobilného telefónu podporiť menšou finančnou čiastkou verejnoprospešnú aktivitu podľa vlastného výberu. Cez tento mechanizmus bolo vlani spustených osem finančných zbierok – eRko, Centrum Slniečko, Komunitná nadácia Liptov, REVIA – Malokarpatská komunitná nadácia, Lesoochranárske zoskupenie VLK, Svetielko pomoci, Úsmev ako dar a ADRA.

PARTNER	ZÁVÄZOK	STAV	KOMENTÁR
Komunita	Rozvíjať dobrovoľníctvo medzi zamestnancami Orangeu, pokračovanie v existujúcich aktivitách	✓	V roku 2007 sme zrealizovali 7 dobrovoľníckych aktivít pre zamestnancov. Podarilo sa nám pomôcť pri príprave dvoch útulkov pre týrané ženy a deti, pomohli sme pri zachovaní prostredia, v ktorom sa nachádza národná kultúrna pamiatka Devín, a pomohli sme načítať knihu pre nevidiace a slabozraké deti. Aj v uplynulom roku sme realizovali Zamestnanecký grantový program, určený všetkým aktívnym zamestnancom spoločnosti Orange Slovensko, ktorí sa rozhodli zlepšiť a zvýšiť kvalitu života v mieste, kde žijú alebo ktoré je im blízke.
Komunita/Zákazníci	Uviesť špeciálnu ponuku pre sluchovo a zrakovu postihnutých	✓	Orange ako spoločensky zodpovedná spoločnosť pripravil v uplynulom roku pre zákazníkov s hendikepom tri špeciálne ponuky. Všetky špeciálne ponuky boli a stále sú kombinovateľné s aktuálnou komerčnou ponukou, prípadne inou ponukou poskytovanou pre rezidenčných zákazníkov.
Komunita/Životné prostredie	„Začať projekt pilotného merania elektromagnetického vyžarovania základňových staníc“	✓	1. „Začať projekt pilotného merania elektromagnetického vyžarovania základňových staníc“ V spolupráci s technickým úsekom boli oslovení možní dodávatelia meracieho prístroja. Na základe technickej špecifikácie a ponuky bolo vybrané najvhodnejšie riešenie. V spolupráci s úsekmi techniky, informačných systémov, komunikácie a značky boli dohodnuté postupy prenosu dát a komunikácia merania, ako aj nadizajnovaný a odsúhlasený samotný proces inštalácie meracieho zariadenia. Bol dohodnutý a odsúhlasený aj dizajn webovej stránky. Spustenie projektu pre verejnosť sa plánuje v polovici roku 2008, keď na webovej stránke našej spoločnosti bude možné vidieť údaje z meraní z rôznych lokalít. 2. „Umožnenie kontroly úrovne elektromagnetického vyžarovania pre technikov našej spoločnosti“ V minulosti niektorí kolegovia z tímu inštalácie a údržby prejavili obavy z vyžarovania antén počas ich údržby. Napriek tomu, že následne zrealizované merania preukázali vyžarovanie hlboko pod úrovňou limitov, rozhodli sme sa umožniť tým, ktorí majú záujem kontrolovať si individuálne úroveň vyžarovania počas práce. Pre regióny Košice, Banská Bystrica, Bratislava boli zakúpené prístroje, na ktorých si zamestnanci môžu nastaviť rôzne úrovne, pri dosiahnutí zadanej úrovne ich prístroj upozorní. (napr. na 25 % úrovne limitu ICNIRH vydá prístroj pípať zvuk, na 50 % úrovne spustí vibráciu a pod.) Vyhodnotenie využívania a spokojnosti s prístrojmi sa plánuje v roku 2008.
Životné prostredie	Navrhovať a budovať nové základňové stanice v národných parkoch a chránených krajinných oblastiach s čo najmenším dopadom na životné prostredie	✓	Ide o trvalú úlohu. V roku 2007 spoločnosť Orange Slovensko vybudovala 8 základňových staníc v chránených krajinných oblastiach, z toho tri na existujúcich stožiaroch iných operátorov. Ďalších 8 základňových staníc bolo vybudovaných v tesnej blízkosti hraníc – chránené krajinné oblasti, aby sme eliminovali dopad výstavby na životné prostredie. Pre lepšie plánovanie a navrhovanie nových základňových staníc Orange doplnil do internej aplikácie technický úsek „iGeomap“ novú vrstvu s vyznačením chránené krajinné oblasti a národné parky.

06

Starat' sa o rodinu takmer 3 miliónov
zákazníkov je veľký záväzok
a snažíme sa k nemu pristupovať
s plnou zodpovednosťou.

Zodpovednosť voči zákazníkom

Staráť sa o rodinu takmer 3 miliónov zákazníkov je veľký záväzok a snažíme sa k nemu pristupovať s plnou zodpovednosťou. Našou najdôležitejšou úlohou je poskytovať zákazníkom kvalitné produkty a služby, ktoré čo najlepšie uspokojia ich potreby. Súčasťou našej starostlivosti je preto kontinuálne monitorovanie potrieb zákazníkov.

S cieľom poskytovať kvalitné služby sme svojim zákazníkom nablízku prostredníctvom širokej siete predajní, ktorú tvorí 166 značkových predajných miest a 7 našich vlastných predajní.

Na všetkých predajných miestach ponúkame služby špeciálneho poradenstva prostredníctvom Orange poradcov.

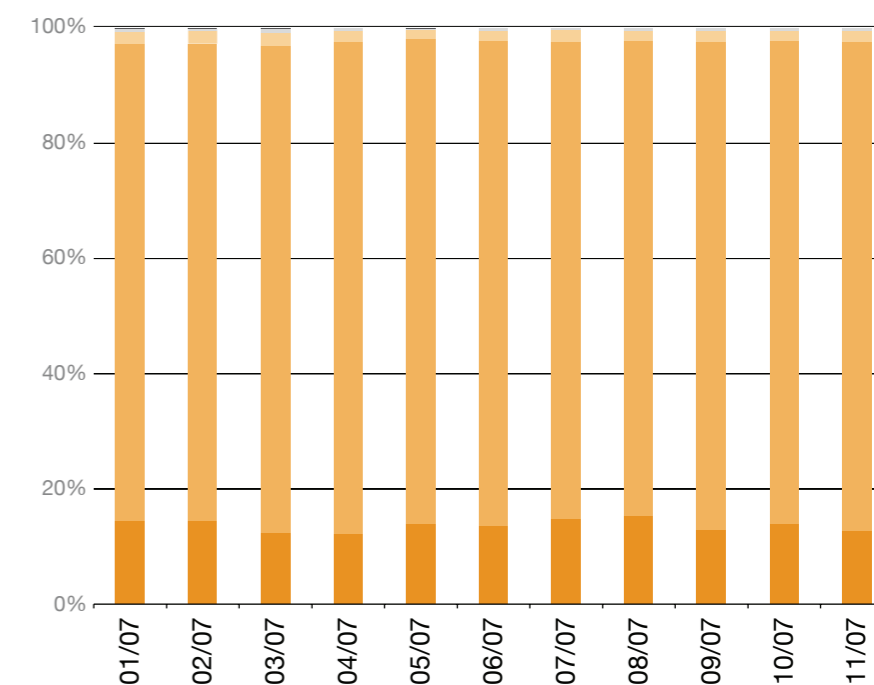
Spokojnosť zákazníkov

Naším zákazníkom poskytujeme nepretržitú podporu prostredníctvom zákazníckych línií a našim zákazníkom fakturovaných služieb ako jediný telekomunikačný operátor v SR aj podporu prostredníctvom osobných agentov. V uplynulom roku sme na našich zákazníckych linkách prijali celkom 3 614 316 hovorov, čo je oproti predchádzajúcemu roku o 17 % menej.

Spokojnosť zákazníkov za rok 2007

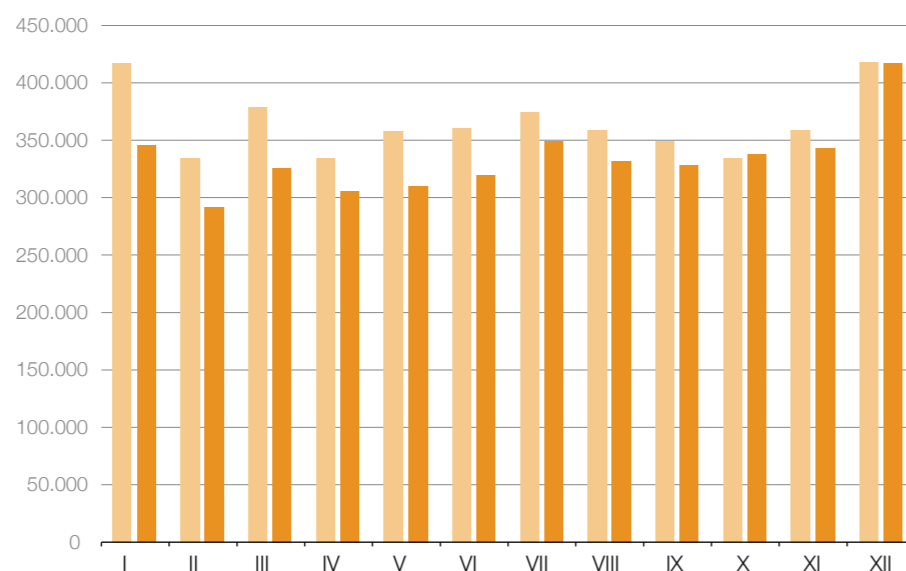


- veľmi spokojní
- spokojní
- priemerná spokojnosť
- nespokojní
- veľmi nespokojní

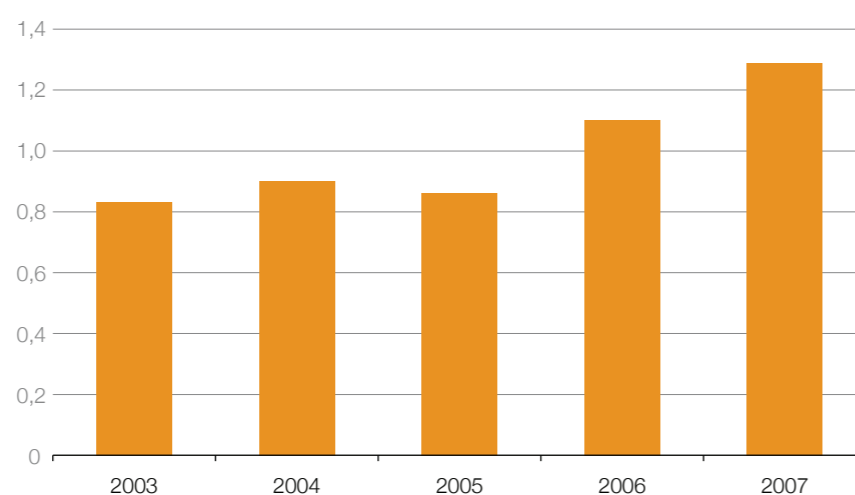


Zákazníci v roku 2007 kontaktovali úsek služieb zákazníkov na zákaznických linkách (905, 999, 595, 908, 939, 920, 1185) 4 009 156-krát.

Volania zákazníkov za rok 2006 a 2007



Počet reklamácií na 1 000 zákazníkov



Ako spoločensky zodpovedná firma sme v uplynulom roku nemohli nechať bez povšimnutia fakt, že našimi zákazníkmi nie sú len plne zdraví ľudia, ale aj ľudia s hendikepom.

Uvedenie špeciálnej ponuky pre hendikepovaných

Práve pre nich je mobilný telefón prostriedkom, ako byť neustále v kontakte s okolitým svetom, prostriedkom vlastnej realizácie a dokonca zdrojom pocitu bezpečia, pretože je zárukou ich rýchleho spojenia sa s rodinou a najbližšími v prípade potreby.

Mobilné služby sú pre hendikepovaných vítaným uľahčením každodenného života, pretože sú jednak zdrojom aktuálnych informácií, ako aj prostriedkom udržiavania kontaktu s okolím.

Aj keď osobný kontakt je nenahraditeľný, technologické vymoženosti vnímajú ľudia s hendikepom ako obrovský prínos vo svojom živote.

V spolupráci s dvomi neziskovými organizáciami pripravil Orange v uplynulom roku prvé špeciálne ponuky pre ciele skupiny zákazníkov s hendikepom, ktoré mali čo najpresnejšie vystihnúť ich potreby:

- pre nedoslýchavých zákazníkov je určená zľava 50 % z ceny indukčnej slučky (pomocného načúvacieho zariadenia k mobilnému telefónu) vo forme pripísania vkladu na fakturačný účet
- pre nepočujúcich zákazníkov sme pripravili alternatívnu ponuku existujúcich služieb formou zľavy 20 % z mesačného poplatku za paušál SMS 500 na celých 12 mesiacov
- slabozrakým a nevidiacim zákazníkom ponúkame vklad do výšky 1 500 Sk na fakturačný účet ako refundáciu zakúpeného mobilného zariadenia, ktoré umožňuje inštaláciu tzv. hovoriaceho softvéru



Deti a elektronické komunikácie

Uvedomujeme si, že doba mobilnej komunikácie a internetu sa nevyhla ani svetu detí. Práve deti predstavujú veľmi citlivú skupinu, pri ktorej cítime zodpovednosť za to, ako v skutočnosti využívajú služby elektronických komunikácií.

Skupina mladistvých a nepnoletých užívateľov mobilných telekomunikačných služieb a internetu na Slovensku nie je malá.

Potvrdil to aj prieskum verejnej mienky, ktorý pre Orange Slovensko realizovala agentúra TNS AISA. Podľa prieskumu využíva mobilný telefón až 60 % detí vo veku od 8 do 15 rokov, pričom prvý mobilný telefón dostávajú deti v priemere vo veku 10 rokov.

Prieskum však zároveň odhalil, že spolu so zvyšujúcou sa penetráciou mobilov v tejto skupine užívateľov sa rozširujú aj riziká, ktoré elektronické komunikácie do života detí a maloletých prinášajú.

Zodpovednosť za dieťa majú síce rodičia, ktorí by ho mali naučiť správnym návykom pri používaní mobilnej komunikácie, tí si však riziká elektronických komunikácií často naplno neuvedomujú.

Orange ako spoločensky zodpovedná firma sa im rozhodol podať pomocnú ruku a v snahe informovať rodičov a pedagógov o správnom používaní mobilných telefónov sme odštartovali vzdelávaciu kampaň:

„Mobilné telefóny a elektronické komunikácie:
Čo by rodičia mali o nich vedieť.“



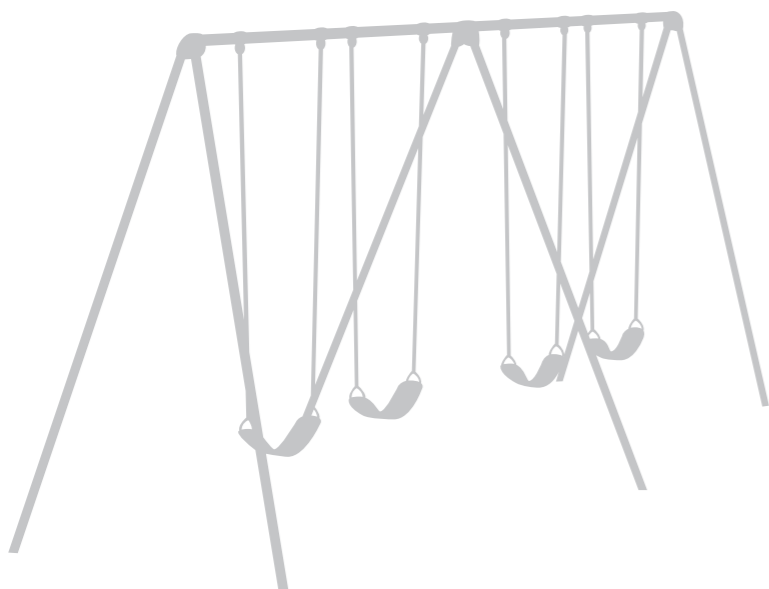
Informačná kampaň rozprúdila verejnú diskusiu na tému používania mobilov a internetu deťmi.

Išlo vôbec o prvú informačnú kampaň svojho druhu na Slovensku. Na jednej strane sme sa snažili upozorniť na fakt, že mobilné telefóny v rukách detí a internet môžu byť nástrahou, no na strane druhej sme rodičom a učiteľom ponúkli aj rady, ako môžu spôsob mobilnej komunikácie a internetu u detí ovplyvniť a riziká obmedziť.

V spolupráci s renomovaným psychológom sme vydali prvú príručku o mobiloch a internete pre rodičov a učiteľov na Slovensku pod názvom:

„Mobilné telefóny a elektronické komunikácie: Čo by rodičia o nich mali vedieť.“

Príručka v jednotlivých kapitolách opisuje osem základných rizikových oblastí mobilnej komunikácie detí, ktoré sme identifikovali na základe prieskumu – chat, internet, vulgárne SMS správy, anonymné hovory, súťažné SMS, šikanovanie a obťažovanie cez mobil, zneužívanie mobilu volaním na tiesňové linky a stratu alebo krádež mobilu. Každá kapitola zároveň obsahuje zoznam tém, pomocou ktorých môžu rodičia a učitelia prístupným spôsobom upozorniť deti na nebezpečenstvá a riziká spojené s mobilnými službami.



Príručka tiež radí, ako postupovať v rôznych situáciách, keď dieťa využíva telefón a internet nevhodným spôsobom a jej súčasťou je aj náučný slovník so zrozumiteľným vysvetlením základných pojmov.

Jedinečná publikácia

Túto jedinečnú informačno-náučnú publikáciu sme distribuovali riaditeľom všetkých základných škôl, krajským pedagogicko-psychologickým poradniám a krajským školským úradom. Príručka je k dispozícii na predajných miestach Orangeu a na našej internetovej stránke www.orange.sk.



07

Výsledkom systematickej starostlivosti o zamestnancov a investovania do ich rozvoja je snaha o ich trvalú spokojnosť.

Zodpovednosť voči zamestnancom

Jedným z princípov vnútornej kultúry našej spoločnosti je rovnosť príležitostí práce na všetkých úrovniach štruktúry spoločnosti.

Orange už tradične patrí medzi významných zamestnávateľov v rámci Slovenskej republiky. V roku 2007 Orange zamestnával 1 471 zamestnancov.

V uplynulom roku v Orangei pracovalo 957 mužov a 514 žien.

Z 10 pozícií vrcholového manažmentu pracovali na štyroch postoch ženy.

Rozvoj zamestnancov

S rastúcimi nárokmi našich zákazníkov a s rozvojom telekomunikačného trhu sa zvyšujú nároky na profesionálnu úroveň našich zamestnancov. Držať krok s týmto trendom pomáhajú našim zamestnancom tréningy a školenia.

V uplynulom roku absolvovali zamestnanci Orangeu v priemere 5,3 tréningových dní na zamestnanca. Minimálne jedného školenia sa vlni zúčastnilo až 1 418 našich zamestnancov. Spolu absolvovali naši zamestnanci 1 252 školení, čo je 60 350 hodín školení.

Na realizáciu tréningovej stratégie s cieľom ďalšieho rozvoja zamestnancov vynaložila spoločnosť Orange Slovensko v minulom roku 41,596 milióna korún.

Pre zvyšovanie efektivity práce sme sa aj v minulom roku venovali zdokonaľovaniu riadiacej práce manažérov.

V rámci cieľového rozvoja manažérskych zručností sme opätovne uskutočnili meranie manažérskych zručností s cieľom sledovať progres ich rozvoja a individuálne plánovať vzdelávacie aktivity pre našich manažérov. Vzdelávacie aktivity manažérskeho rozvoja spolufinancoval Európsky sociálny fond.



Spokojnosť zamestnancov

Výsledkom systematickej starostlivosti o zamestnancov a investovania do ich rozvoja je ich trvalá spokojnosť. V roku 2007 sme v spolupráci s poradenskou a outsourcingovou spoločnosťou v oblasti riadenia ľudských zdrojov Hewitt Associates uskutočnili prieskum spokojnosti, ktorého sa zúčastnilo 62 % našich zamestnancov.

Celkovú spokojnosť so spoločnosťou Orange Slovensko ako svojim zamestnávateľom vyjadrilo v prieskume až 89 % našich zamestnancov, pričom až 90 % by odporučilo Orange ako zamestnávateľa aj svojim známym.

Výhody, ktoré poskytuje naša spoločnosť zamestnancom, boli v roku 2007 už tretíkrát v poradí ocenené 1. miestom v kategórii Rodinná politika v súťaži Zamestnávateľ ústretový k rodine, ktorú vyhlasuje ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny. Medzi naše aktivity v prospech zamestnancov patrí napríklad pravidelné monitorovanie ich potrieb, nadštandardný sociálny program, rekreačné aktivity, ako aj skutočnosť, že na mnohých týchto aktivitách sa môžu zúčastňovať aj rodinní príslušníci zamestnancov.

Spoločnosť Hewitt Associates, ktorá sa už niekoľko rokov zaoberá väzbou medzi motivovanosťou zamestnancov a ziskovosťou spoločností, spracovala na prelome rokov 2006/2007 štúdiu Najlepší zamestnávateľa Slovenska 2007. Orange Slovensko sa umiestnil v prvej desiatke.

Zamestnanecké fórum

Na základe prieskumu spokojnosti zamestnancov sme identifikovali potrebu zlepšovania komunikácie medzi zamestnancami a vedením firmy. Preto sme v marci minulého roka založili Zamestnanecké fórum, ktoré je ďalším nástrojom pre efektívnejšiu komunikáciu medzi zamestnancami a ma-

nažmentom. Pre zástupcov zamestnancov v Zamestnaneckom fóre sme pripravili aj organizované školenia k bezpečnosti práce a novému Zákoníku práce, ktoré absolvovali v minulom roku.

Počas vlaňajšieho roka sa uskutočnili dve stretnutia vedenia Orangeu a Zamestnaneckého fóra, na ktorých vedenie informovalo o výsledkoch spoločnosti a členovia fóra prezentovali prvé požiadavky zamestnancov. V rámci sociálneho dialógu s vedením prezentovali zástupcovia zamestnancov témy, ako sú klimatické podmienky, stravovanie a automaty, parkovanie v okolí firmy, čistenie pracovných pomôcok a pracovného prostredia, či zamestnanecké benefity.

Zdravie a bezpečnosť

Zamestnanecké fórum komunikovalo smerom k vedeniu spoločnosti Orange požiadavky zamestnancov týkajúce sa pracovného prostredia, na základe ktorých sa uskutočnilo meranie mikroklimy v pracovných priestoroch call centra.

Napriek tomu, že namerané hodnoty boli v súlade s protokolmi v prípustných normách, boli odporúčené pravidelné kontroly klimatizačných zariadení a častejšie výmeny filtrov. So správcom budovy bola dohodnutá aj dezinfekcia pred spustením klimatizácie v novom letnom období.

Boli realizované tri druhy meraní – mikroklimatické merania, merania expozície biologickým faktorom a merania hlukovej expozície.

V rámci hodnotiacich kritérií sa sledovala nielen spokojnosť, ale aj motivovanosť zamestnancov, ktorá má preukázateľný vplyv na finančné výsledky spoločnosti.

08

Cieľom našich projektov bolo odovzdanie posolstva, že aj zdanlivo neriešiteľná situácia môže vyústiť v niečo krásne.

Zodpovednosť voči komunitám

Humanitné projekty, charitatívna podpora a filantropia sú prirodzenou súčasťou nášho spoločensky zodpovedného podnikania.

Túto formu pomoci chápeme ako samozrejmosť a snažíme sa, aby bola cieľená a efektívna.

Svojimi aktivitami pomáhame všade tam, kde je to potrebné.

V záujme čo najefektívnejšej a najsystematickejšej podpory zastrešujeme filantropické a charitatívne aktivity našej spoločnosti neinvestičným fondom Konto Orange. Jeho aktivity sú zamerané na problémové alebo deficitné oblasti spoločnosti.

Prostredníctvom Konta Orange prispela naša spoločnosť v uplynulom roku do vybraných oblastí (vzdelávacie a voľnočasové aktivity, regionálny rozvoj, minoritné skupiny a charita) sumou vo výške 25 709 167 Sk.

Podpora minoritných skupín a dlhodobé partnerstvá

Prinavracaj šťastie opusteným, týraným, chudobným, či ľuďom bez domova nie je ľahké. Je to dlhá cesta a my sme sa na ňu vydali s odhodlaním a nádejou.

V uplynulom roku sme intenzívnejšie sústredili pozornosť na zefektívnenie pomoci minoritným skupinám. Nadviazali sme nové spolupráce s mimovládnyimi organizáciami v oblasti rómskej problematiky či domáceho násillia. Pomocnú ruku sme podali aj ľuďom bez domova a ohrozeným deťom.

Za skutočne prospešné považujeme dlhodobé partnerstvá. Dlhodobu sa venujeme spolupráci a podpore tých vrstiev obyvateľov, ktoré sú považované za minoritné a sú mimo centra záujmu spoločnosti. Sme presvedčení, že tieto partnerstvá majú zmysel a aj my sa vďaka nim posúvame ďalej.

Návrat, občianske združenie

Občianske združenie Návrat patrí k dlhoročným partnerom Konta Orange.

Každý rok sa spoločne zameriavame na podporu rôznych projektov, ktorých spoločným menovateľom je snaha vrátiť deti bez rodičov späť do rodiny a zabezpečiť im tak výchovu v prirodzenom prostredí.

V spolupráci s portálom www.rodinka.sk bol pripravený aj samostatný projektový web www.pestunska.rodinka.sk.

Zámerom minuloročného projektu *Dieťa potrebuje rodinu* bola edukácia verejnosti o špecifikách konkrétnej formy náhradnej rodinnej starostlivosti – pestúnskej rodiny. V spolupráci s Úniou materských centier a ďalšími regionálnymi partnermi sa uskutočnili verejné premietania filmu *Sedem magických rokov* doplnené o diskusie s odbornými pracovníkmi Návratu a pestúnskymi matkami v 32 materských a komunitných centrách po celom Slovensku.

V rámci projektu prebiehali aj riadené diskusie v 3 materských centrách v Bratislave, Banskej Bystrici a Zlatých Moravciach. Projekt bol podporený sumou 1 000 000 Sk.

Divadlo z pasáže

Ako jediné svojho druhu na Slovensku pracuje s ľuďmi s mentálnym postihnutím.

Divadlo z Pasáže je tzv. komunitným divadlom pôsobiacim v Banskej Bystrici. V minulom roku podporilo Konto Orange sumou 300 000 korún ďalší ročník medzinárodného festivalu *Arteterapia: Z OKRAJA DO STREDU*. Ten hovoril o príbehoch ľudí, ktorí s pomocou iných dokázali preklenúť svoje obrovské problémy.

OZ Proti prúdu

Streetwork ako forma terénnej práce s bezdomovcami patrí k základným a štandardným metódam práce s ľuďmi bez domova.

Obsahom služby, ktorú poskytuje občianske združenie Proti prúdu, je kontaktovanie bezdomovcov v ich prirodzenom prostredí, v ktorom žijú. Pre bezdomovca je často streetworker jediným spojením s väčšinovou spoločnosťou a v prípade záujmu mu môže pomôcť zorientovať sa v riešení problémov, ktoré ho trápia.

Cieľom projektu bolo odovzdanie posolstva, že aj zdanlivo neriešiteľná situácia môže vyústiť v niečo krásne.

Projekt sa zameriava na prevádzku kontaktného a mobilného streetworku, ktorý Konto Orange v minulom roku podporilo sumou 150 000 korún.

Grantové programy

Spomedzi všetkých vlani podaných žiadostí o grant podporilo Konto Orange celkom 522 prihlásených projektov sumou takmer 16 000 000 Sk.

Jadrom našej firemnej filantropie a charity sú grantové programy, prostredníctvom ktorých alokujeme do problémových a deficitných oblastí finančné prostriedky.

Prostredníctvom grantových programov sme v uplynulom roku pokryli tieto oblasti korporátnej filantropie a charity:

Oblasť	Program	Cieľ	Počet podporených projektov	Celková alokovaná suma v sk
Vzdelávanie	Školy pre budúcnosť	zmena spôsobu učenia na ZŠ	82	2 000 000
Vzdelávanie	Učme sa inak	participácia študentov SŠ na príprave interaktívnych a tvorivých vyučovacích hodín	33	893 392
Vzdelávanie	Je ti tvoja škola malá?	podpora študentov VŠ a posilnenie ich pripravenosti na prax	28	1 867 830
Vzdelávanie	Štipendium pre znevýhodnených	integrácia a rozvoj študentov SŠ a VŠ s ťažkým zdravotným postihnutím	59	1 000 000
Volný čas	Podporíme veľké nápady	poskytnúť priestor na realizáciu zaujímavých podujatí pre mládež	49	3 000 000
Volný čas	Pomôžeme vám rozprestriť krídla	podpora projektov aktívneho trávenia voľného času ľudí s postihnutím	33	1 500 000
Regióny	Šanca pre váš región	zlepšovanie kvality života ľudí v jednotlivých regiónoch	96	4 000 000
Regióny	Grantový program pre zamestnancov Orange Slovensko	podpora a rozvoj regiónov Slovenska	34	678 836
Darcovstvo	Darujte Vianoce + mobilná finančná zbierka	darovanie Vianoc ľuďom v ťažkej životnej situácii	101 + 7	1 000 000 + 56 850

Našou ambíciou je však okrem priamej finančnej pomoci aj zvyšovanie kultúry darcovstva a filantropie na Slovensku.

Preto sú kritériá získania grantov postavené v mnohých prípadoch tak, aby motivovali ľudí pomáhať druhým v ťažkých životných situáciách a aby sa do projektov pomoci zapájala čo najväčšia skupina dobrovoľníkov.

Chceme meniť veci k lepšiemu spolu s vami.

V minulom roku Konto Orange vyhlásilo 9 grantových programov na podporu vzdelávania, voľnočasových aktivít, rozvoja regiónov a darcovstva.

Priama finančná pomoc

Povinnosťou spoločensky zodpovedného korporátneho občana je aj operatívna pomoc ľuďom v núdzi.

Keďže grantovými programami neobsiahneme všetkých, ktorým by sme radi pomohli, finančne podporujeme aj individuálnych žiadateľov. Časť finančných prostriedkov rozdeľujeme aj mimo grantových procesov v súlade so štatútom Konta Orange.

V minulom roku sme podporili tieto subjekty:

Obdarovaný subjekt	Výška daru v Sk	Účel
Slovenská nadácia Silvie Gašparovičovej	250 000	Finančná podpora Západoslovenského centra 1. ľudovej akadémie na zariadenie a techniku potrebnú na prevádzku centra.
Unicef	100 000	Podpora realizácie putovnej výstavy dokumentárnych fotografií UNICEF v ôsmich mestách Slovenska, ktorá bola podporou kampane a zbierky Modrý gombík.
Detský fond SR	100 000	Príspevok na pomôcky, zariadenia a činnosti, ktoré pomáhajú prekonávať bariéry, zvyšovať kvalitu života hendikepovaných a vytvárajú partnerský vzťah medzi zdravými a hendikepovanými.
INEKO	100 000	Podpora realizácie monitoringu a komentovanie štrukturálnych reforiem, monitoring etiky a profesionality vybraných slovenských médií, pravidelné zostavovanie a zverejňovanie rebríčka ekonomických a sociálnych opatrení, monitoring a komentovanie cieľov štátneho rozpočtu za účelom podporiť verejnú kontrolu efektívnosti použitia prostriedkov a prieskum odhadov plnenia Maastrichtských kritérií na prijatie eura.
1. SNSC	90 000 Sk	Podpora odborného vzdelávania 3. sektora prostredníctvom dvojmesačníka Efekt, ktorý pomáha zorientovať sa v mimovládnom sektore a v otázkach riadenia neziskovej organizácie, najmä v ekonomicko-právnej oblasti.

Klub darcov

Klub darcov je spoločná iniciatíva Asociácie komunitných nadácií (AKN) a Konta Orange, ktorá zblízuje ľudí ochotných dlhodobo pomáhať regiónu, v ktorom sa narodili, v ktorom žijú alebo ktorý majú radi. Umožňuje im zlepšiť kvalitu života či pozitívne zmeniť svoje okolie. Zaradiť sa do Klubu darcov je možné prostredníctvom niektorej zo zapojených komunitných nadácií pôsobiacich v jednotlivých regiónoch.

Balík peňazí, ktorí darcovia vyzbierajú, sa vďaka Kontu Orange vždy zdvojnásobí.

Vyzbierané peniaze sa následne prerozdeľujú cez programy komunitných nadácií. Konto Orange prispelo v roku 2007 do tohto projektu celkovou sumou 437 500 Sk.

Fond pre sociálne slabých a chorých

Fond pomáha ľuďom, ktorí sú zdravotne ťažko postihnutí alebo rodinám, ktoré sa nachádzajú v sociálnej núdzi.

Bol založený na základe mnohých žiadostí o finančnú pomoc na rôzne kompenzačné pomôcky, ktoré dokážu zdravotne postihnutým ľuďom a ich rodinným príslušníkom zjednodušiť život, prípadne ich integrovať do spoločnosti. Fond poskytuje finančnú podporu na liečebno-rehabilitačné pobyty pre mnohé deti, ktoré sa narodili s telesným hendikepom a takáto liečba môže zlepšiť kvalitu ich života. Pomocná ruka bola podaná aj tým, ktorí sa ocitli vo finančnej tiesni a nedokážu pokryť ani základné životné potreby.

V minulom roku sa Kontu Orange podarilo pomôcť 77 ľuďom a ich rodinám celkovou čiastkou 728 668 korún.

Dobrý anjel, n.o.

Pre neziskovú nadáciu Dobrý anjel zakúpilo Konto Orange v uplynulom roku notebooky a poskytlo Prima balíky s kreditom na volania, ktoré boli rozdelené mladým ľuďom. Tí pre svoje onkologické ochorenie nemohli navštevovať školu. Notebook sa stal ich pomocníkom pri štúdiu a kredit na volanie spojivkom so spolužiakmi a okolitým svetom.

Mobilné zbierky – darcovstvo

Takáto forma zbierok uľahčuje a urýchľuje spôsob darovania finančných prostriedkov rôznym cieľovým skupinám, napríklad obetiam nešťastia či chorým ľuďom.

Už po siedmy rok sme realizovali mobilné finančné zbierky, vďaka ktorým pomáhame všade tam, kde je to potrebné, a zároveň prispievame k rozvoju individuálneho darcovstva.

Mobilní darcovia v sieti Orange Slovensko tvoria pomerne veľkú a stabilnú skupinu ľudí, ktorá sa do zbierok zapája opakovane a takmer pravidelne. Máme viac ako 100-tisíc takýchto zákazníkov a sme na nich hrdí. Je pomerne ťažké osobne poďakovať takej veľkej skupine zákazníkov, našli sme však spôsob.

Pravidelne našim darcom poskytujeme spätnú väzbu o tom, komu ich prostriedky putujú.

Názov organizácie	Názov zbierky	Trvanie zbierky	Cena za sms	Vyzbieraná suma
Slovenský paralympijský výbor		17. 1. - 31. 12. 2007	30 Sk	26 803 Sk
Nadácia Medical		16. 2. - 31. 3. 2007	50 Sk	253 000 Sk
Liga proti rakovine	Deň narcisov	2. - 20. 4. 2007	30 Sk	539 250 Sk
Unicef	Modrý gombík	10. 4. - 31. 5. 2007	30 Sk	129 277 Sk
Slovenská katolícka charita		14. 5. - 30. 11. 2007	30 Sk	12 330 Sk
Linka detskej istoty		21. 5. - 3. 6. 2007	30 Sk	12 510 Sk
Konto Orange	Zbierka pre Nadáciu Prameň	25. 6. - 5. 7. 2007	30 Sk	46 350 Sk
Nadácia TV Markíza		10. 6. - 17. 6. 2007	30 Sk	1 745 250 Sk
Pro Donum	Divé maky	1. 8. - 30. 9. 2007	30 Sk	21 060 Sk
Únia nevidiacich a slabozrakých	Biela pastelka	10. 9. - 31. 12. 2007	30 Sk	126 030 Sk
Liga za duševné zdravie	Dni nezábudiek	10. 9. - 31. 10. 2007	30 Sk	71 940 Sk
Nadácia pre deti Slovenska	Hodina deťom	18. 10. 2007 - 31. 3. 2008	55 Sk	2 547 000 Sk
Konto Orange	Darujte Vianoce	23. 10. - 20. 12. 2007	30 Sk	56 850 Sk
Unicef	Modrý gombík	15. 11. - 30. 12. 2007	30 Sk	9 000 Sk
STV	Konto nádeje	1. 12. 2007 - 31. 12. 2007	30 Sk	387 660 Sk
Nadácia TV JOJ		13. 12. 2007 - 31. 1. 2008	30 Sk	1 205 390 Sk
Konto Orange	Zbierka pre Nadáciu Prameň	25. 12. - 29. 12. 2007	30 Sk	62 010 Sk
Dobrý anjel		9. 3. 2007 a trvá až doteraz	100 Sk/mesačný príspevok	2 782 500 Sk



Pre lepšiu identifikáciu týchto zbierok sme začali všetky mobilné finančné zbierky v našej sieti označovať symbolom šťastia – zeleno-oranžovým štvorlístkom. Práve tento štvorlístok je zárukou toho, že všetky vyzbierané peniaze putujú na ten účel, na ktorý sú určené. Za uplynulých sedem rokov vyzbierali naši zákazníci spoločnými silami prostredníctvom mobilných finančných zbierok viac ako 41 000 000 Sk.

Od minulého roku sme partnermi projektu Darcovské SMS (DMS), ktoré prinášajú pre neziskové organizácie jednotný a dlhodobý mechanizmus na realizáciu mobilných finančných zbierok. Pre všetky zapojené neziskové organizácie platia rovnaké pravidlá:

- prístupové číslo je jednotné pre všetkých operátorov – 877
- darcovská SMS má jednotný formát pre všetky projekty - DMS_HESLO
- pre všetkých darcov je DMS spoplatnená rovnakou čiastkou vo výške 30 Sk
- platia jednotné podmienky registrácie

Každá nezisková organizácia, ktorá sa chce do projektu DMS zapojiť a získať finančné prostriedky, sa musí zaregistrovať. Musí dodržiavať stanovené podmienky, medzi ktoré okrem iného patrí povinnosť informovať darcov o priebehu svojho projektu a o použití vyzbieraných prostriedkov na svojej webovej stránke, ako aj na stránke projektu DMS.

Dobrovoľníctvo zamestnancov

Aby korporátna filantropia a charita mali skutočne ľudský rozmer, prvoradý je prístup a úprimný záujem zamestnancov pomáhať. Špeciálnu pozornosť preto venujeme vytvoreniu adekvátneho priestoru pre zamestnancov našej spoločnosti, aby mohli investovať svoj čas a energiu do pomoci iným.

Cieľom programu je vytvoriť pre našich zamestnancov podmienky, ktoré im sprístupnia dobrovoľnícke aktivity a podpora ich individuálneho darcovstva.

Grantový program

V rokoch 2004 až 2007 podporilo Konto Orange v rámci grantového programu pre zamestnancov 145 rôznych aktivít na celom území Slovenska sumou 2 679 816 Sk. Do vlaňajšieho štvrtého ročníka sa zapojilo so svojimi projektmi 34 zamestnancov, aby pomohli zveladiť a skrásliť svoje mesto, obec či región.

Dobrovoľnícke aktivity

V minulom roku sme zorganizovali 3 aktivity, do ktorých sa zapájali dobrovoľníci z radov našich zamestnancov počas siedmich Pracovitých sobôt.

Prvou úlohou dobrovoľníkov bola pomoc hradu Devín, aby si čo najdlhšie zachoval svoju súčasnú podobu. Plela sa burina, natierali sa drevené prvky v areáli hradu a zametali sa chodníky od zvyškov pokosenej trávy.

V rámci druhej dobrovoľníckej aktivity pomáhali naši zamestnanci neziskovej organizácii Centrum Slniečko s prípravou dvoch nových zariadení – krízového strediska pre týrané a zneužívané deti v Nitrianskych Hrnčiarovciach a útulku pre matky s deťmi ako obeť domáceho násillia v Horných Krškanoch.

Tretia aktivita bola zameraná na načítanie knihy pre nevidiace a slabozraké deti v spolupráci s Úniou nevidiacich a slabozrakých Slovenska. Táto Pracovitá sobota sa skončila úspešným načítaním knižky od Vladimíra Tomovička – Bratislavské dni a noci, ktorá predstavuje Bratislavu v pohybe času.

Individuálne dobrovoľnícke aktivity

Spoločnosť Orange Slovensko ponúka svojim zamestnancom aj možnosť podieľať sa individuálne na dobrovoľníckych aktivitách v nasledovných zariadeniach:

- Občianske združenie Návrat – tvorivé dielne pre deti na víkendovom pobyte náhradných rodín
- OZ Proti prúdu – príprava školení pre bezdomovcov, organizácia voľnočasových aktivít
- Slovenský skauting – pomoc pri záchrane hradov
- Divadlo z pasáže – sprevádzanie klientov na plaváreň, do kina alebo iné kultúrne podujatie, posedenie v cukrárni, výlety

- Únia nevidiacich a slabozrakých Slovenska – načítavanie textov pre zrakovo postihnuté deti ZŠ internátnej v Bratislave
- Centrum Slniečko – pomocné práce v rámci zariadení, trávenie času s deťmi, patronát nad rodinami

Bezbariérový prístup do predajní Orange Slovensko

Predajne, ktoré výstavba bezbariérového prístupu ešte len čaká, sú vybavené zvončekom, prostredníctvom ktorého si hendikepovaní občania môžu privolať personál predajne.

Ako spoločensky zodpovedná firma pomáhame hendikepovaným aj formou budovania bezbariérových prístupov do našich predajných miest. Aj v minulom roku sme vo výstavbe bezbariérových prístupov do predajní pokračovali.

Dosiahli sme číslo 77 z celkového počtu 173 predajných miest, čo znamená, že takmer každá druhá predajňa Orangeu na celom Slovensku je už vybavená bezbariérovým prístupom.





09

Zodpovednosť voči životnému prostrediu a dodržiavanie etických princípov očakávame aj od našich dodávateľov.



Orange Slovensko ako jedna z najväčších spoločností na Slovensku má jednu z najširších sietí dodávateľov.

V súčasnosti spolupracujeme približne s 530 aktívnymi dodávateľmi, z ktorých 87 % tvoria domáce firmy.

Stratégia zodpovedného riadenia dodávateľov sa delí na dve kľúčové oblasti: transparentný výber a environmentálne riadenie dodávateľov.

Transparentný výber

Svojich dodávateľov si vyberáme formou verejných súťaží, užšími súťažami alebo priamym zadaním. Na základe tendrového výberu sa posielajú dokumenty všetkým osloveným subjektom v rovnakých termínoch s rovnakými hodnotiacimi kritériami.

V prípade otázok od jedného osloveného subjektu zasielame odpoveď všetkým zainteresovaným.

Hodnotenie poskytujeme dodávateľom formou prezentácie, ktorá je dôležitou spätnou väzbou.



Jeho cieľom je motivácia dodávateľov, aby sa správali zodpovedne k životnému prostrediu a sami zavádzali programy a opatrenia, ktoré pomôžu znížiť ich negatívne vplyvy na životné prostredie.

Environmentálne riadenie dodávateľov

Zodpovednosť voči životnému prostrediu očakávame aj od našich dodávateľov. Preto sme ešte v roku 2005 zaviedli systém environmentálneho riadenia dodávateľov.

V rámci nášho systému sú dodávatelia podľa významnosti ich vplyvu na životné prostredie rozdelení do troch skupín, na ktoré naša spoločnosť aplikuje rôzne nástroje riadenia, počínajúc informačným listom od generálneho riaditeľa o našej politike a záväzkoch voči životnému prostrediu, cez environmentálne dodatky k zmluvám, až po možnosť výkonu externého auditu u dodávateľa.

Od februára 2007 sme uzavreli približne 320 nových nákupných zmlúv.

Program Environmentálne riadenie dodávateľov nám umožňuje riadiť naše nepriame vplyvy na životné prostredie, ako aj zlepšiť transparentnosť a komunikáciu s dodávateľmi v otázkach životného prostredia.

Na základe výsledkov hodnotenia dodávateľov v roku 2007 bolo do tohto programu zaradených 85 našich dodávateľov.





10

V snahe zmonitorovať úroveň znečisťovania ovzdušia sme v roku 2007 prvýkrát uskutočnili analýzu produkcie CO₂.

Zodpovednosť voči životnému prostrediu

Mnohí ľudia považujú telekomunikačné odvetvie za čistý a ekologicky neškodný priemysel.

My v Orangei si uvedomujeme, že každá aktivita človeka má vplyv na životné prostredie.

Preto pracujeme na tom, aby sme dopad našich aktivít na životné prostredie zodpovedne riadili. Environmentálny manažment je preto jedným z biznis princípov, na ktorom je postavené naše spoločensky zodpovedné podnikanie.

Hlavné programy v oblasti environmentálnej zodpovednosti

Rozšírenie separácie odpadov z papiera

Separovaný zber použitého papiera v administratívnych priestoroch našej spoločnosti sme od začiatku roka 2007 rozšírili aj do našich vlastných predajní, regionálnych distribučných centier a archívu našej spoločnosti.

Takýmto spôsobom sme v Orangei v roku 2007 vyzbierali takmer 74,3 tony papiera. V porovnaní s rokom 2006, kedy sme odseparovali 41,3 tony papiera, je to nárast takmer o 80 %.

V oblasti našej environmentálnej zodpovednosti sa chceme ešte viac sústrediť nielen na separáciu papiera, ale aj na jeho efektívne využívanie.

Významným krokom v rámci znižovania spotreby papiera bolo spustenie služby Elektronická faktúra, ktorú poskytujeme našim zákazníkom už od roku 2005. Elektronická faktúra má medzi našimi zákazníkmi čoraz viac užívateľov – kým ku koncu roka 2006 ju využívalo takmer 56-tisíc našich zákazníkov, za uplynulý rok sa ich počet viac ako zdvojnásobil na takmer 130-tisíc. Túto formu úspory papiera využívajú naši rezidenční zákazníci aj naši biznis klienti.



Využívanie služby
Elektronická faktúra:

Rok	Počet biznis zákazníkov/ percentuálny podiel na zákazníckej báze	Počet rezidenčných zákazníkov/percentuálny podiel na zákazníckej báze
2006	702/5,45 %	54 824/5,49 %
2007	20 537/10,11 %	107 903/12,42 %

Tabuľka spotreby (papieru, vody, paliva, el. energie):

<i>spotreba papiera</i>	2003	2004	2005	2006	2007
celkom (ton)	867	886	888	791	1 071
<i>spotreba vody</i>	2003	2004	2005	2006	2007
celkom (mil. l)	12	17	15	23	14
<i>spotreba paliva</i>	2003	2004	2005	2006	2007
celkom (hl)	6 790	7 460	7 566	8 125	8 231
<i>emisie oxidu uhličitého z cestovania</i>	2003	2004	2005	2006	2007
celkom (ton)	1 499	1 612	1 491	2 262	2 279
<i>spotreba elektrickej energie</i>	2003	2004	2005	2006	2007
celkom (MWh)	27 373	34 705	39 170	46 490	55 580

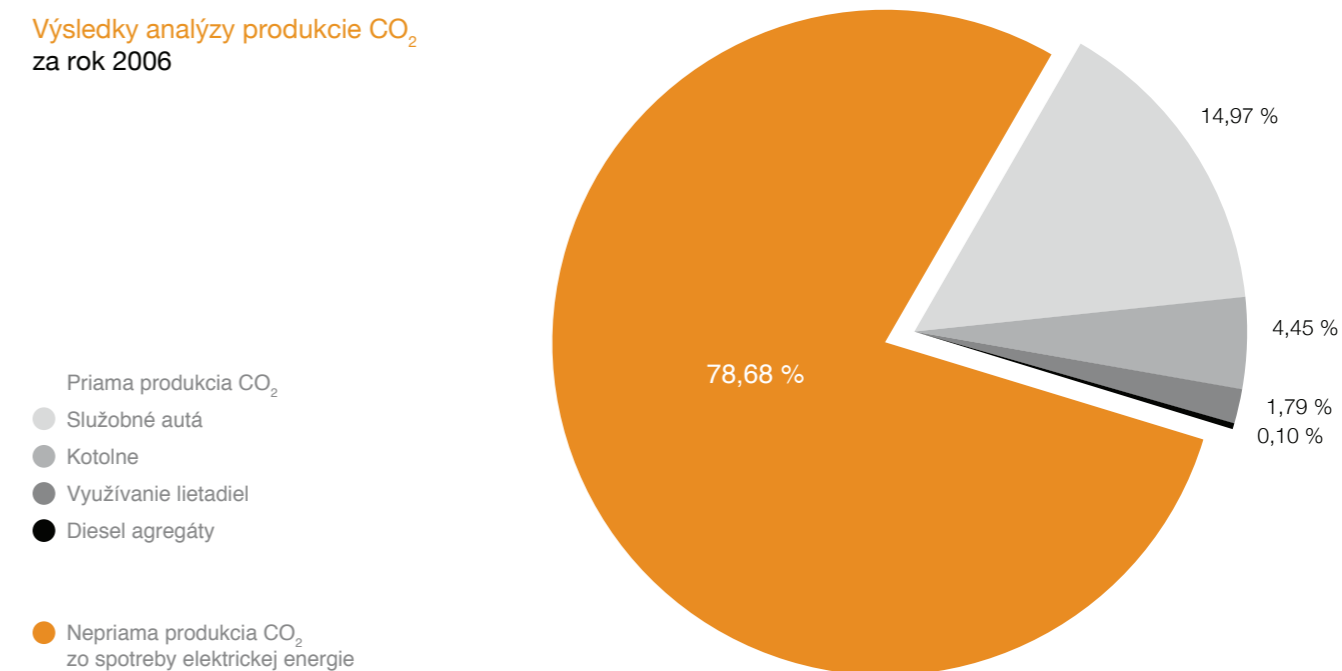
Analýza produkcie CO₂

V snahe zmonitorovať úroveň znečisťovania ovzdušia sme v roku 2007 prvýkrát uskutočnili analýzu produkcie CO₂ za rok 2006.

S cieľom vybrať najlepšiu metodiku prepočtu produkcie CO₂ sme postupy vopred konzultovali so zástupcami Obvodného úradu životného prostredia a predstaviteľmi Slovenských elektrární.

Základné informácie pre následnú analýzu sme získali z jednotlivých úsekov našej spoločnosti (z technického úseku, z parametrov automobilov, z využívania lietadiel na služobné cesty, z činnosti diesel agregátov a kotolní) a od našich partnerov (všeobecný vzorec prepočtu CO₂ zo spotreby paliva a z koeficientu CO₂ pri spotrebe elektrickej energie).

Výsledky analýzy produkcie CO₂ za rok 2006



Priama produkcia CO₂ – 2 876,27 tony, z toho:

- používaním služobných áut – 2 020,44 tony
- činnosťou kotolní – 600,89 tony
- využívaním lietadiel na pracovné cesty – 241,56 tony
- používaním diesel agregátov – 13,38 tony

Nepriama produkcia CO₂ zo spotreby elektrickej energie – 10 616,67 tony

Na základe analýzy produkcie CO₂ sme si stanovili pre budúce roky cieľ znížiť spotrebu elektrickej energie, ktorú sme identifikovali ako hlavný faktor znečisťovania ovzdušia produkciou CO₂.

Štúdia na úsporu elektrickej energie

Jej cieľom bolo zmapovanie možností úspor v prípade zabezpečovania fungovania našej telekomunikačnej siete.

V nadväznosti na vlastnú analýzu produkcie CO₂, z ktorej pre Orange vyplynul záväzok znížiť spotrebu elektrickej energie, sme v roku 2007 realizovali štúdiu možnosti úspor elektrickej energie.

Preto sme štúdiu podrobili množstvo rôznych druhov technologických zariadení, z ktorých každé vyžaduje na svoju prevádzku pripojenie k energetickej sieti.

Ako prvé sme definovali štyri hlavné faktory vplývajúce na spotrebu elektrickej energie:

- klimatické podmienky, v ktorých sa technológia využíva
- činnosť klimatizačných jednotiek
- intenzita vyťaženia technológie
- typ technológie INDOOR/OUTDOOR

Informovanie o elektromagnetickom vyžarovaní z telekomunikačných zariadení a telefónov

Aj vlni sme našim zákazníkom prinášali relevantné a aktuálne informácie o elektromagnetickom vyžarovaní z telekomunikačných zariadení a telefónov.

Zdrojom týchto informácií boli celosvetové prieskumy v oblasti elektromagnetického vyžarovania a jeho vplyvu na zdravie ľudí, ako aj stanoviská Svetovej zdravotníckej organizácie k tejto problematike.

Zákazníkom poskytujeme informácie o hodnote SAR (special absorption rate) ich telefónu na dotykových obrazovkách na predajných miestach, prostredníctvom webu a predajcov, ako aj cez Zákaznícku linku 905.

Všetky telefóny v našej ponuke spĺňajú medzinárodný limit pre hodnotu SAR, ktorý je 2 W/kg.

Tieto informácie si na Zákazníckej linke vyžiadalo v minulom roku vyše 50 zákazníkov. Na ich základe majú naši zákazníci možnosť vybrať si telefón nielen podľa funkcií, ale aj podľa úrovne elektromagnetického vyžarovania.

Na webovej stránke poskytujeme aj informácie formou otázok a odpovedí, ako aj stanovisko Svetovej zdravotníckej organizácie ohľadom vyžarovania základňových staníc. Keďže na stretnutiach s obyvateľmi ohľadom výstavby siete sme zistili, že niektorí nemajú jasné informácie o úrovni vyžarovania v súvislosti s limitmi povolenými Medzinárodnou komisiou pre ochranu pred neionizujúcim vyžarovaním, ICNIRP, začali sme v roku 2007 projekt pilotného merania intenzity elektromagnetického vyžarovania.



Zhrnutie záväzkov v oblasti spoločensky zodpovedného podnikania na rok 2008

11

PARTNER	STAV	ZÁVÄZOK
Zákazníci		Poskytovať prehľadné a transparentné informácie našim zákazníkom o produktoch a službách
Zákazníci		Redizajn internetovej stránky Orange
Komunita		Uviesť špeciálnu ponuku pre sluchovo a zrakovo postihnutých
Komunita		Realizovať grantové projekty pre hendikepovaných
Komunita		Podporovať minoritné skupiny
Komunita/Zamestnanci		Rozvíjať dobrovoľníctvo medzi zamestnancami Orange Slovensko, a.s., a pokračovať v existujúcich aktivitách
Životné prostredie		Rozšíriť zber nefunkčných telefónov a batérií do 8 značkových predajní siete Orange Slovensko, a.s.
Životné prostredie		Zvýšiť počet zákazníkov využívajúcich elektronickú faktúru o 10 % voči roku 2007
Životné prostredie		Spustiť pilotný projekt merania elektromagnetického vyžarovania (EMF)



Návratka

Prosíme vás, dajte nám vedieť svoj názor na túto správu. Návratku môžete doručiť faxom na číslo +421 2 58 51 58 51 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 pre mňa táto správa:

- Vynikajúca
 - Užitočná
 - Dostatočná
 - Nedostatočná
 - Moje ďalšie poznámky k tejto správe:
-

Ďalšie informácie o mne (nepovinné):

- Meno:
 - Adresa:
 - E-mail:
-
-