

FILARY DZIAŁAŃ NA LATA 2021-2023

SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ
BIZNESU BRANŻY TELEKOMUNIKACYJNEJ



SPIS TREŚCI

Czym jest społeczna odpowiedzialność biznesu?	3
Dlaczego wprowadzamy CSR dla branży telekomunikacyjnej?	5
Nasze filary	6
Filar I – Odpowiedzialność biznesowa.....	7
Filar II – Odpowiedzialność za środowisko pracy.....	9
Filar III – Odpowiedzialność w środowisku lokalnym.....	12
ANEKS	14
Przykład zgłoszenia dobrej praktyki w Filarze:	
Odpowiedzialność biznesowa	14
Przykładowe wypełnienie formularza zgłoszenia dobrej praktyki w Filarze:	
Odpowiedzialność za środowisko pracy	16
Przykładowe wypełnienie formularza zgłoszenia dobrej praktyki w Filarze:	
Odpowiedzialność w środowisku lokalnym	18

CZYM JEST SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU?

Czym jest społeczna odpowiedzialność biznesu?

Działalność biznesowa wywiera bardzo duży wpływ na otoczenie, w którym jest prowadzona. Wszystkie działania powodują konsekwencje, często trudne do przewidzenia. Obserwacja otoczenia gospodarczego oraz analiza różnych filozofii i strategii przedsiębiorczości umożliwiła zebranie zasad i dobrych praktyk, dzięki którym znacznie łatwiejsze jest także prowadzenie działalności gospodarczej, zgodnej z interesami firmy oraz potrzebami społecznymi i oczekiwaniami szerokiego kręgu interesariuszy, a także z aspektami środowiskowymi. Zawarte są one w opracowanej przez Międzynarodową Organizację Standaryzacyjną normie PN-ISO 26 000, systematyzującej wiedzę na temat społecznej odpowiedzialności biznesu (Corporate Social Responsibility – CSR)¹. Zebrane praktyki, które nie są w żaden sposób certyfikowane, stanowią zbiór zasad a zarazem inspiracje dla przedsiębiorców, którzy zechcą z nich czerpać w takich obszarach jak m.in.: ład organizacyjny, prawa człowieka, stosunki pracy, środowisko, sprawiedliwe

1 odpowiedzialnybiznes.pl/hasla-encyklopedii/iso-26-000/

praktyki rynkowe, relacje z konsumentami zaangażowanie społeczne. Implementacja tych zasad przyczynia się do poprawy konkurencyjności przedsiębiorstw, organizacji branżowych, klastrów, a także kształtuje ich wizerunek jako podmiotów działających na rzecz zrównoważonego rozwoju. Pozytywne skutki stosowania zasad społecznej odpowiedzialności biznesu zostały potwierdzone przez Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym². W firmach stosujących zasady CSR zauważa się przede wszystkim: poprawę płynności bieżącej, lepsze wykorzystywanie majątku trwałego i kapitału ludzkiego, wyższą rentowność sprzedaży oraz wzrost inwestycji w przeliczeniu na jednego pracownika. Prowadzą one do ukształtowania się trwałych, długofalowych relacji z interesariuszami, opartych na wzajemnym zaufaniu. Stosowanie CSR lepiej przygotowuje do przeciwstawiania się sytuacjom kryzysowym, poprawia jakość warunków zatrudnienia, prowadzi do wzrostu zaangażowania pracowników w wykonywane zadania, co oznacza także wzrost ich wydajności, a także zwiększa lojalność kadry wobec pracodawcy.

2 www.parp.gov.pl/csr



CSR

Zaangażowanie w ochronę środowiska przyczynia się do wzrostu wartości przestrzeni otaczającej przedsiębiorstwo, stwarzając nie tylko lepsze warunki do pracy, ale także do życia. Społeczna odpowiedzialność biznesu wydatnie przyczynia się także do wzrostu poziomu kultury i bezpieczeństwa pracy, a także pomaga w realizacji celów społecznych. Dalsze, istotne korzyści z rozwoju CSR to poprawa pozycji konkurencyjnej na rynku wynikająca z poprawy relacji biznesowych i społecznych oraz optymalizacja wykorzystania kapitałów i zasobów firmy, w tym ludzkich, materiałowych i finansowych.

Istotne znaczenie ma także kreowanie pozytywnego wizerunku przedsiębiorstwa

dla otoczenia i wszystkich jego interesariuszy. Przenosi się to w sposób bezpośredni na wyniki finansowe – poprzez wzrost sprzedaży, dzięki kojarzonej pozytywnie przez konsumentów marce, jak i w sposób pośredni – poprzez zaangażowanie w stosowanie odpowiedzialnego społecznie biznesu. Takie zachowanie może być doceniane i wspierane przez społeczności lokalne, władze miejscowe, organizacje pozarządowe, podmioty współpracujące czy inwestorów. Korzyści ze stosowania w przedsiębiorstwie zasad CSR są bardzo duże. Często działania CSR podejmuje się już od momentu założenia firmy. Rozwijająca się firma może utrzymywać na tym samym poziomie lub rozszerzać działania CSR, co przynosi korzyści zarówno

przedsiębiorstwu, jak też jego otoczeniu. Zgodnie z dokumentami OECD należy podkreślić, że CSR jest odpowiedzią biznesu na wyzwania zrównoważonego rozwoju i stanowi poszukiwanie balansu pomiędzy potrzebą rozwoju konkurencyjności, a dobrowolnym działaniem firm w zakresie wspierania rozwoju lokalnego i jakości środowiska³. Zgodnie z prawem polskim, w tym w szczególności zasadą konstytucyjną oraz ustawą prawo ochrony środowiska, przez zrównoważony rozwój rozumie się taki rozwój społeczno-gospodarczy, w którym następuje proces integrowania działań politycznych, gospodarczych i społecznych, z zachowaniem

3 zob., *Corporate Social Responsibility: Partners for Progress*, OECD 2001, www.oecd.org

równowagi przyrodniczej oraz trwałość podstawowych procesów przyrodniczych w celu zagwarantowania możliwości zaspokajania podstawowych potrzeb poszczególnych społeczności lub obywateli zarówno współczesnego lenia, jak i przyszłych pokoleń⁴. Niniejszy dokument, określający trzy wiodące filary działania przedsiębiorstw z branży telekomunikacyjnej w latach 2021-2023, jest szczególnie istotny ze względu na charakter i znaczenie tego sektora we współczesnej gospodarce i rozwoju społecznym. Dokument stanowi uszczegółowienie Kodeksu społecznej odpowiedzialności biznesu branży telekomunikacyjnej, który uwzględnia wszystkie pożądane wymiary takich działań. Żyjemy w dobie transformacji cyfrowej, która jest czymś więcej niż tylko zmianą w sferze technologicznej. To także zmiany gospodarcze i społeczne. Tempo rozwoju technologii informacyjno-komunikacyjnych dodatkowo wzrosło w okresie pandemii COVID-19. Okazała się ona katalizatorem wirtualizacji wielu procesów. Jednocześnie znacząco wzrosło znaczenie sektora telekomunikacyjnego, który poprzez swoją aktywność, innowacyjność i dobre zrozumienie potrzeb gospodarki

i społeczeństwa w tym trudnym okresie umożliwił działanie wielu sektorów i grup społecznych w warunkach ograniczonej mobilności. Rozwiązania wypracowane przez ten sektor w zakresie komunikacji oraz narzędzi wirtualnych zostają z nami już na zawsze i zmieniają sposób prowadzenia działań biznesowych oraz wpłyną na relacje społeczne.

DLACZEGO WPROWADZAMY CSR DLA BRANŻY TELEKOMUNIKACYJNEJ?

DLaczego wprowadzamy CSR dla branży telekomunikacyjnej?

Szeroko pojęty proces rozwoju kompetencji cyfrowych przynosi korzyści materialne i niematerialne, zarówno Małym i Średnim Operatorom Telekomunikacyjnym (MiŚOT), w tym członkom Stowarzyszenia e-Południe, jak i społeczeństwu. Doświadczenia w zakresie CSR, jakie zdobyły dotychczas MiŚOT-y, w tym firmy zrzeszone w Stowarzyszeniu, stały się podstawą Kodeksu społecznej odpowiedzialności biznesu branży telekomunikacyjnej. Najlepszym tego dowodem jest współpraca przedsiębiorstw skupionych wokół Stowarzyszenia e-Południe m.in. w zakresie wykorzystania wspólnej infrastruktury i know-how. Ten i wiele innych przykładów współdziałania MiŚOT-ów w duchu uczciwej konkurencji wpisuje się także w ideę społecznej odpowiedzialności biznesu. Dzięki tej współpracy powstał, a następnie został zaktualizowany Kodeks społecznej odpowiedzialności biznesu branży telekomunikacyjnej. Wszystko rozpoczęło się od wymiany doświadczeń i dobrych praktyk, ale obecnie MiŚOT-y coraz częściej podejmują również wspólne działania CSR. Liczymy na dalsze, znacznie większe, zaangażowanie MiŚOT-ów, a zwłaszcza członków

⁴ Ustawa z dnia 27 kwietnia 2001 r. *Prawo ochrony środowiska*

Stowarzyszenia e-Południe i innych firm z branży telekomunikacyjnej, aby Kodeks społecznej odpowiedzialności biznesu był inspiracją do coraz bardziej innowacyjnych i efektywnych wspólnych działań. Zgodnie z polityką tworzenia klastrów, właśnie z takiej współpracy i dzięki możliwości połączenia sił wyzwała się potencjał do rozwoju całej branży telekomunikacyjnej.

Zaktualizowana wersja Kodeksu społecznej odpowiedzialności biznesu branży telekomunikacyjnej została opublikowana i jest ogólnodostępna, bowiem zależy nam bardzo, by możliwie najwięcej podmiotów stosowało zasady CSR. Będziemy dumni, jeśli ten dokument zainspiruje do działania również podmioty spoza Stowarzyszenia e-Południe. Zawsze i wszędzie staramy się bowiem promować odpowiedzialny biznes, który przyczynia się do poprawy stanu środowiska i warunków pracy, rozwija współpracę gospodarczą podmiotów oraz wspiera społeczności lokalne.

NASZE FILARY

Nasze filary

Podstawę działań CSR w Stowarzyszeniu na lata 2021-2023 stanowią filary koncentrujące się na trzech horyzontach odpowiedzialności:

- relacje biznesowe,
- relacje z pracownikami,
- relacje z otoczeniem lokalnym.

W każdym ze wskazanych poniżej filarów określono zakres działań wyrażony w formie zobowiązania oraz uzasadnienie, typy podmiotów, w tym beneficjentów i partnerów elacji oraz sposoby realizacji działań w ramach danego zobowiązania.

Filary CSR w Stowarzyszeniu e-Południe

ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESOWA

- Jasne i uczciwe relacje z klientami i partnerami biznesowymi
- Bezpieczeństwo danych osobowych klientów, dostawców i innych podmiotów współpracujących
- Dostępna i przystępna informacja na temat świadczonych usług i oferowanych produktów

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA ŚRODOWISKO PRACY

- Stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników
- Poprawa warunków, bezpieczeństwa i higieny pracy
- Równość szans
- Work life balance
- Aktywne motywowanie i partycypacja

ODPOWIEDZIALNOŚĆ W ŚRODOWISKU LOKALNYM

- Ograniczenie oddziaływania na środowisko naturalne
- Wspieranie rozwoju społeczności lokalnej
- Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu w postaci nierównego dostępu do usług telekomunikacyjnych

Filar I – Odpowiedzialność biznesowa

Wierzymy, że uczciwość w działalności popłaca i prowadzi do osiągnięcia zamierzonych korzyści.

Nie tylko nie stosujemy, ale także bezwzględnie przeciwstawiamy się wszelkim nieuczciwym praktykom biznesowym, takim jak korupcja czy nieuczciwa konkurencja. W Stowarzyszeniu pokazujemy, jak ważna dla nas jest współpraca na rynku, szczególnie z bezpośrednią konkurencją. Dzięki temu stwarzamy warunki do rozwoju korzystnego otoczenia biznesowego i społecznego dla naszych firm oraz dla klientów. Doskonale rozumiemy, że najważniejszym orężem w działalności gospodarczej jest wysoka jakość produktów i usług. Te wartości przyświecają naszej działalności marketingowej, w której nie uznajemy sztuczek i przekłamań, wprowadzających klienta w błąd, zarówno na etapie wyboru usługi, podpisywania umowy na dostarczenie produktów i usług, jak i w trakcie dostarczenia oraz użytkowania produktu lub usługi. Stosujemy odpowiedzialne zasady: marketingu, informowania o produktach i usługach, sprzedaży i wsparcia. Bezwzględnie dbamy o bezpieczeństwo wynikające z użytkowania naszych produktów i usług oraz bezpieczeństwo danych osobowych klientów.

ZAANGAŻOWANIE 1

Jasne i uczciwe relacje z klientami i partnerami biznesowymi

Uzasadnienie

Elementarnym wymogiem prowadzenia działalności CSR jest jasny, zrozumiały przekaz między dwoma bądź większą liczbą współpracujących podmiotów. Wielką uwagę przykładamy do odpowiedniego sformułowania wszystkich przygotowywanych przez nas dokumentów, aby były czytelne i napisane zrozumiałym językiem. Ma to ogromne znaczenie w kontaktach z otoczeniem biznesowym, a szczególnie z klientami.

Beneficjenci i partnerzy

Klienci, kooperanci – dostawcy, podwykonawcy, dystrybutorzy, sprzedawcy zewnętrzni, właściciele.

Zakres działań

- innowacyjne podejście do relacji z interesariuszami biznesowymi,
- stworzenie bazy dobrych praktyk i dzielenie się nimi, m.in. w zakresie formułowania umów z klientami i partnerami,
- stosowanie przejrzystych i zrozumiałych informacji i instrukcji dla oferowanych produktów i usług, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa korzystania z nich, zwłaszcza przez dzieci,
- odpowiednie projektowanie służące ograniczeniu ryzyka wynikającego z użytkowania wyrobów i usług, opracowanie standardów i bazy dobrych rozwiązań w zakresie gwarancji oraz reklamacji.

ZAANGAŻOWANIE 2

Bezpieczeństwo danych osobowych klientów, dostawców i innych podmiotów współpracujących

Uzasadnienie

Ochrona danych osobowych stanowi podstawowe prawo przysługujące każdej osobie fizycznej i podmiotowi gospodarczemu. Kładziemy duży nacisk na to, aby zbierać tylko niezbędne dane, wymagane do przeprowadzenia działań, nie zaniedbujemy także informowania i uzyskiwania zgody na zbieranie i wykorzystanie danych osobowych. Posiadamy systemy zabezpieczające dane klientów. Ma to wyjątkowe znaczenie w branży telekomunikacyjnej, gdzie dane są w sposób szczególnie narażone na ataki osób trzecich.

Beneficjenci i partnerzy

Klienci

Zakres działań

- stosowanie jasnych klauzul informacyjnych w zakresie zarządzania danymi osobowymi klientów,
- zapewnienie klientom zrozumiałych sposobów weryfikacji gromadzonych o nich informacji oraz możliwości ich usuwania z naszych baz danych,
- opracowanie i dzielenie się dobrymi praktykami w zakresie bezpieczeństwa gromadzenia, przetwarzania i przechowywania danych osobowych klientów.

ZAANGAŻOWANIE 3

Dostępna i przystępna informacja na temat świadczonych usług i oferowanych produktów

Uzasadnienie

Świadomy wybór klienta jest dla nas priorytetem, dlatego dokładamy wszelkich starań w celu rzetelnego i zrozumiałego przekazania pełnej informacji na temat oferowanych przez nas produktów i usług. Wspieramy klientów w doborze najlepszych dla nich rozwiązań, informując zarazem o wszystkich urządzeniach lub usługach, które są konieczne do pełnego korzystania naszej oferty. Jasno i czytelnie informujemy o pełnym koszcie wykonania usługi/sprzedaży, podając pełne ceny i podatki, koszty przesyłki, warunki i zasady transakcji.

Beneficjenci i partnerzy

Klienci

Zakres działań

- rzetelne znakowanie produktów,
- stosowanie przejrzystych opisów dotyczących zalet i ograniczeń użytkowania produktów i usług,
- stosowanie jednoznacznych cenników określających całkowity koszt dla klienta,
- stosowanie rozszerzonego zakresu gwarancji produktów,
- rabaty i preferencyjne ceny.

Filar II – Odpowiedzialność za środowisko pracy

Praca jest podstawowym narzędziem prowadzącym do osiągnięcia celów przedsiębiorstwa, m.in. zysku i wzrostu wartości firmy. Bez wymaganego nakładu pracy niemożliwe jest zyskanie zaplanowanych rezultatów. Dlatego tak ważne jest, aby w pełni odpowiedzialnie planować i realizować politykę zatrudnienia, w tym m.in. jasno określić zasady związane z wykorzystaniem najcenniejszego kapitału firmy, czyli jej pracowników, w aspekcie całego procesu kadrowego. Niezwykle istotne jest także zapewnienie pracownikom odpowiednich warunków do wykonania zadań, w tym związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy. Ogromne znaczenie ma także precyzyjna i transparentna komunikacja pomiędzy pracodawcą i pracownikami oraz komunikacja pomiędzy pracownikami.

ZAANGAŻOWANIE 4

Stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników

Uzasadnienie

Rozwój zasobów ludzkich jest najlepszą inwestycją, gwarantującą przedsiębiorstwu rozwój. Dlatego dużą wagę przykładamy do doskonalenia kompetencji i umiejętności pracowników własnych, a także innych pracowników zatrudnionych przez firmy skupione wokół Stowarzyszenia e-Południe. Zależy nam na dzieleniu się doświadczeniami, ponieważ wymiana wiedzy i umiejętności powiększa nasz łączny potencjał i wpływa pozytywnie na pozycję oraz możliwości MiŚOT-ów.

Beneficjenci i partnerzy

Pracownicy, właściciele, klienci

Zakres działań

- stosowanie wewnętrznych form podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników,
- wspólna organizacja dedykowanych szkoleń dla grup współpracujących przedsiębiorstw,
- delegowanie pracowników na zewnętrzne kursy i szkolenia, w tym organizowane przez Stowarzyszenie e-Południe, Grupę MiŚOT i współpracujące instytucje różnego typu studia.

ZAANGAŻOWANIE 5

Poprawa warunków, bezpieczeństwa i higieny pracy

Uzasadnienie

Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy jest wymogiem prawa dotyczącym każdej firmy. Jednak doskonale zdajemy sobie sprawę, jak ważne są dodatkowe działania w tym zakresie, wykraczające poza niezbędne minimum. Działamy zatem na rzecz identyfikacji najbardziej charakterystycznych uwarunkowań pracy w branży telekomunikacyjnej i stale szkolimy własnych pracowników, zgodnie ze zdobytymi nowymi informacjami, zaleceniami, badaniami. Formalne zasady BHP stanowią minimalne standardy MiŚOT-ów. Naszym dążeniem jest zapewnienie pracownikom warunków pracy dostosowanych do ich indywidualnych potrzeb i stanowiących źródło satysfakcji.

Beneficjenci i partnerzy

Pracownicy, właściciele

Zakres działań

- organizacja szkoleń z zakresu BHP,
- badania potrzeb i satysfakcji pracowników w zakresie warunków miejsca pracy,
- zapewnienie dostępu pracowników do przestrzeni wspólnych integrujących i pogłębiających relacje społeczne pracowników.

ZAANGAŻOWANIE 6

Równość szans

Uzasadnienie

Jesteśmy świadomi, jak wielkie korzyści przynosi współpraca i różnorodność w miejscu pracy. Naszym celem jest także zapewnienie równości szans zawodowych wszystkim pracownikom, przy jednoczesnym dążeniu do zwiększenia udziału kobiet w grupie pracowników firm współpracujących ze Stowarzyszeniem.

Beneficjenci i partnerzy

Pracownicy, właściciele

Zakres działań

- opracowanie kodeksu antydyskryminacyjnego w sektorze i deklaracja podmiotów w zakresie jego stosowania,
- realizacja szkoleń antydyskryminacyjnych w firmach,
- stosowanie jasnych kryteriów rekrutacji nowych pracowników,
- realizacja okresowych audytów wewnętrznych (ankiet pracowniczych) pozwalających zidentyfikować zjawiska dyskryminacji w środowisku pracy (np. ze względu na płeć, wyznanie, orientację seksualną, niepełnosprawność).

ZAANGAŻOWANIE 7

Work life balance

Uzasadnienie	W relacjach z naszymi pracownikami istotne jest dążenie do zapewnienia równowagi pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym, w tym szczególnie w zakresie zdrowia, rozrywki, życia rodzinnego czy duchowości. Te aspekty tworzą harmonijną całość, są zgodne z wyznawanymi zasadami i wartościami naszych firm oraz służą realizacji naszych celów. Brak tej równowagi może prowadzić do frustracji, problemów rodzinnych oraz wypalenia zawodowego naszych pracowników.
Beneficjenci i partnerzy	Pracownicy, właściciele
Zakres działań	• wdrażanie elastycznych form i czasu pracy, • stosowanie narzędzi e-pracy i stwarzanie przez pracodawcę możliwości realizacji tego typu pracy, • wspieranie pracowników w realizacji ich zainteresowań i aspiracji pozazawodowych.

ZAANGAŻOWANIE 8

Aktywne motywowanie i partycypacja

Uzasadnienie	Działamy w sektorze silnie związanym z innowacjami i transformacją cyfrową, co powoduje, iż nasi pracownicy to kluczowy kapitał i partner w rozwoju naszych firm. Nasi pracownicy powinni zatem odczuwać satysfakcję z pracy, a jednocześnie mieć poczucie wpływu na rozwój swojego przedsiębiorstwa, którego są istotnym ogniwem.
Beneficjenci i partnerzy	Pracownicy, właściciele, kontrahenci
Zakres działań realizacyjnych	• stosowanie przejrzystych reguł wynagradzania i awansu, • wdrażanie finansowych i pozafinansowych instrumentów motywacyjnych, • organizacja wydarzeń integrujących pracowników, • aktywne zarządzanie zasobami ludzkimi w celu uniknięcia fluktuacji kadr.

Filar III – Odpowiedzialność w środowisku lokalnym

Nasza działalność w sposób zintegrowany wiąże się ze środowiskiem przyrodniczym, ale także lokalnym (społeczność, władze lokalne, instytucje otoczenia bezpośredniego w miejscu prowadzeniu działalności).

Dbłość o nasze lokalne społeczności oraz środowisko naturalne jest konieczna z uwagi na nas samych, naszych pracowników i naszych klientów, ale także ze względu na troskę o przyszłe pokolenia. Realizujemy w ten sposób politykę zrównoważonego rozwoju. Ta misja stanowi wyzwanie towarzyszące nam w codziennej działalności. Wspieranie działań na rzecz zrównoważonego rozwoju daje satysfakcję, bowiem prowadzi do stworzenia korzystnych warunków do rozwoju biznesu, ale także przynosi szereg korzyści w życiu osobistym. Jako przedstawiciele branży wysoko zaawansowanej technologicznie szczególnie zabiegamy o stosowanie możliwie najbardziej przyjaznych środowisku technologii. W codziennej działalności, chociażby podczas pracy biurowej, dostrzegamy wiele elementów, które mogą przyczynić się do poprawy środowiska naturalnego. Z uwagi na dynamiczny rozwój społeczeństwa informacyjnego, uwarunkowania technologiczne stają się ważnym elementem budowania konkurencyjności regionów. W ten kierunek wpisuje się działalność MiŚOT-ów związana z rozwojem kompetencji cyfrowych.

ZAANGAŻOWANIE 9

Ograniczenie oddziaływania na środowisko naturalne

Uzasadnienie

Jesteśmy świadomi wpływu działalności gospodarczej oraz widzimy potrzebę podjęcia intensywnych działań realizowanych zarówno w przedsiębiorstwie, jak i w relacji z otoczeniem, mających na celu ograniczenie negatywnego wpływu przedsiębiorstwa na środowisko oraz ograniczenie zużycia zasobów w procesach produkcyjnych i świadczenia oferowanych przez przedsiębiorstwa usług. Traktujemy te działania również jako istotną płaszczyznę współpracy ze społecznościami lokalnymi.

Beneficjenci i partnerzy

Pracownicy, właściciele, społeczności lokalne, administracja lokalna

Zakres działań

- stosowanie elektronicznej formy komunikacji wewnętrznej w firmie oraz komunikacji zewnętrznej z otoczeniem biznesowym i klientami,
- organizacja szkoleń dla pracowników w zakresie świadomości ekologicznej,
- zmniejszenie materiałochłonności i energochłonności procesów, np. poprzez energooszczędne systemy ogrzewania,
- stosowanie narzędzi biurowych i elektronicznych o obniżonej energochłonności,
- opracowanie standardów i bazy dobrych praktyk w zakresie procedur segregacji odpadów u MiŚOT-ów,
- stosowanie selektywnej zbiórki odpadów w firmach,
- zwiększenie świadomości konsumentów w zakresie zasad i sposobów utylizacji zużytych produktów,
- identyfikowanie potencjalnych negatywnych skutków środowiskowych swojej działalności (przeprowadzanie ewaluacji ex-ante - przed rozpoczęciem realizacji działań).

ZAANGAŻOWANIE 10

Wspieranie rozwoju społeczności lokalnej

Uzasadnienie	Wspieramy wiele inicjatyw lokalnych, starając się rozeźnić potrzeby mniejszych społeczności i pomóc w realizacji ich kluczowych celów społecznych, w tym w zakresie rozwoju szans edukacyjnych, sektora kultury, aktywności sportowej i aktywnego spędzania wolnego czasu. Chcemy być również aktywnym partnerem władz publicznych, w szczególności samorządowych, w zakresie formułowania i wdrażania polityki rozwoju lokalnego.
Beneficjenci i partnerzy	Pracownicy, właściciele, społeczności lokalne, administracja lokalna, NGO
Zakres działań realizacyjnych	• wdrażanie wolontariatu pracowniczego mającego na celu wsparcie społeczności lokalnych, • realizacja działań wspierających kulturę i edukację, • angażowanie się w działania na rzecz lokalnego środowiska przyrodniczego, • wspieranie postaw przedsiębiorczych poprzez mentoring dla młodych przedsiębiorców, • aktywny udział w kształtowaniu lokalnej polityki i dokumentów strategicznych, • realizacja działań sponsoringowych i mecenatu.

ZAANGAŻOWANIE 11

Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu w postaci nierównego dostępu do usług telekomunikacyjnych

Uzasadnienie	Chcemy przeciwdziałać wykluczeniu cyfrowemu i nierównemu dostępowi do technologii, dlatego praktykujemy tworzenie dobrych jakościowo produktów i usług z konkurencyjnymi cenami końcowymi, by poprawić ich dostępność dla najuboższych grup społecznych. Równy dostęp do technologii telekomunikacyjnych może poprawić byt osób najuboższych, pozwala im rozwinąć kompetencje, umiejętności oraz wiedzę.
Beneficjenci i partnerzy	Mieszkańcy, administracja lokalna
Zakres działań	• wdrażanie wolontariatu pracowniczego mającego na celu wsparcie młodzieży, seniorów i innych osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, • współpraca z samorządem lokalnym w zakresie identyfikacji „białych plam” w dostępie do usług telekomunikacyjnych, • dostarczanie usług i produktów dla osób o ograniczonych kompetencjach cyfrowych.

ANEKS

Poniżej przedstawiono przykłady wypełnionych „Formularzy zaangażowania” przygotowanych w oparciu o dokumentację wybranych projektów.

Przykład zgłoszenia dobrej praktyki w Filarze:

Odpowiedzialność biznesowa

FORMULARZ ZAANGAŻOWANIA

FILAR 1

Odpowiedzialność biznesowa

- Podmiot:** (proszę wpisać pełną nazwę organizacji/spółki)
Systel Systemy Teleinformatyczne M. Linscheid Spółka Jawna
- Filar:** (formularz przygotowany dla Filaru 1 – Odpowiedzialność biznesowa)
Odpowiedzialność biznesowa
- Zaangażowanie:** (proszę wybrać odpowiednie zaangażowania zaznaczając „x” we właściwym okienku; można zaznaczyć więcej niż jedno zaangażowanie)

- ☐ Jasne i uczciwe relacje z klientami i partnerami biznesowymi
- ☐ Bezpieczeństwo danych osobowych klientów, dostawców i innych podmiotów współpracujących
- ☒ Dostępna i przystępna informacja na temat świadczonych usług i oferowanych produktów

- Data wykonanego zaangażowania:** (proszę podać datę wykonanego zaangażowania w formacie rrrr-mm-dd)

2021-01-01 - 2021-12-31

- Nazwa wykonanego zaangażowania:** (proszę podać pełną nazwę wykonanego zaangażowania)

Dostępna i przystępna informacja na temat świadczonych usług i oferowanych produktów

- Lokalizacja wykonanego zaangażowania:** (proszę podać dokładny adres firmy/miejsca/ inwestycji, której dotyczy zaangażowanie)

Biuro Obsługi Klienta – Systel, Katowice, ul. Tysiąclecia 84

- Opis i rozmiar docelowej grupy społecznej:** (proszę wstawić „x” przy grupie docelowej zaangażowania – można zaznaczyć więcej niż jedną grupę; proszę podać całkowitą liczbę osób w grupach docelowych w okresie wykonywania zaangażowania)

- ☒ Właściciele firmy, w liczbie **2**
- ☐ Pracownicy firmy, w liczbie **5**
- ☐ Dostawcy, dystrybutorzy, podwykonawcy, sprzedawcy zewnętrzni, w liczbie
- ☐ Klienci indywidualni, w liczbie
- ☐ Klienci biznesowi, w liczbie (liczba firm będących klientami)
- ☐ Inni, w liczbie

- Liczba beneficjentów:** (proszę wstawić „x” przy grupie, która bezpośrednio skorzystała na rozwiązaniach wprowadzonych w ramach zaangażowania – można zaznaczyć więcej niż jedną grupę; proszę podać szacunkową całkowitą liczbę beneficjentów / osób objętych wsparciem w podanych grupach w okresie wykonywania zaangażowania)

- ☐ Właściciele firmy, w liczbie
- ☐ Pracownicy firmy, w liczbie

☐ Dostawcy, dystrybutorzy, podwykonawcy, sprzedawcy
zewnętrzni, w liczbie

☒ Klienci indywidualni, w liczbie **2500**

☐ Klienci biznesowi, w liczbie (liczba firm będących klientami).....

Uwaga! Jeżeli beneficjentami byli klienci biznesowi, proszę wpisać nazwy firm,
które skorzystały na rozwiązaniach wprowadzonych w ramach zaangażowania:

.....
.....
.....
.....

☐ Inni, w liczbie

7d. **Opis wyliczenia bezpośredniej liczby beneficjentów:**
(proszę uzasadnić szacunkową liczbę beneficjentów rozwiązań wykonanych
w ramach zaangażowania; max. 450 znaków):

**Rozwiązanie przynosi korzyści wszystkim dotychczasowym i przyszłym
abonentom firmy i potencjalnym klientom. Ma na celu uproszczenie
przekazu oferty handlowej i rzetelne informowanie o niej za pośrednictwem
strony www.systel.pl oraz infolinii handlowej BOK i podczas bezpośrednich
kontaktów pracowników działu handlowego w rozmowach z klientami.**

8. **Opis wykonanego zaangażowania:** (proszę opisać czego dotyczy wykonane
zaangażowanie oraz co zostało zrealizowane w ramach zaangażowania; opis
powinien być precyzyjny i wyczerpujący na tyle, aby umożliwić identyfikację
kluczowych elementów zaangażowania; max. 1500 znaków)

**W związku z wciąż utrzymującą się sytuacją pandemiczną w kraju
wyszliśmy naprzeciw oczekiwaniom klienta i staraliśmy się jak najbardziej
uproszczyć nasz przekaz handlowy, aby pomóc klientowi w podjęciu decyzji.
Ograniczyliśmy liczbę sprzedawanych pakietów prezentowanych na stronie
internetowej firmy do czterech najchętniej wybieranych.**

**Zautomatyzowaliśmy i zabezpieczyliśmy formularz przekazywania danych
abonenta do umów handlowych oraz stale modyfikujemy i upraszczamy
sposób zawarcia umowy w formie elektronicznej. Dbamy o to, aby abonent
wiedział, jaki jest zakres usługi, którą otrzymuje, a co nie wchodzi w skład
pakietu, w szczególności dotyczy to pakietów telewizyjnych.**

9. **Potencjał rozwoju projektu/ działania w przyszłości:** (proszę opisać możliwości
rozwoju projektu w przyszłości; opis powinien umożliwiać identyfikację kluczowych
elementów projektu i ewentualnych wyzwań, np. finansowych, związanych
z rozwojem projektu; max. 450 znaków)

**Wierzmy, że uproszczenie przekazu handlowego oraz całej oferty znacznie
przyspieszy proces podejmowania decyzji oraz obsługę klienta. W dłuższym
okresie stale chcemy upraszczać formalności i minimalizować nakład
czasu po stronie klienta w celu zawarcia umowy. Jasny i czytelny przekaz
handlowy w długim okresie zwiększa zaufanie klienta do marki firmy.**

10. **Załączniki potwierdzające wykonanie zaangażowania:** (proszę wpisać nazwy
dokumentów potwierdzających wykonanie zaangażowania)

1.
2.
3.

Potwierdzam wykonanie zaangażowania zgodnie z niniejszym opisem

Zgłoszenie przyjęto dnia

.....
(podpis przedstawiciela podmiotu)

Przykład zgłoszenia dobrej praktyki w Filarze:

Odpowiedzialność za środowisko pracy

FORMULARZ ZAANGAŻOWANIA

FILAR 2

Odpowiedzialność za środowisko pracy

- Podmiot:** (proszę wpisać pełną nazwę organizacji/spółki)
TeleCentrum
- Filar:** (formularz przygotowany dla Filaru 2 – Odpowiedzialność za środowisko pracy)
Odpowiedzialność za środowisko pracy
- Zaangażowanie:** (proszę wybrać odpowiednie zaangażowania zaznaczając „x” we właściwym okienku; można zaznaczyć więcej niż jedno zaangażowanie)

- ☐ Stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników
- ☐ Poprawa warunków, bezpieczeństwa i higieny pracy
- ☒ Równość szans
- ☐ Work life balance
- ☐ Aktywne motywowanie i partycypacja

- Data wykonanego zaangażowania:** (proszę podać datę wykonanego zaangażowania w formacie rrrr-mm-dd)

2013 / nadal

- Nazwa wykonanego zaangażowania:** (proszę podać pełną nazwę wykonanego zaangażowania)

Zatrudnienie osób niepełnosprawnych w projekcie TeleCentrum, który dostarcza usługi call center dla MiŚOT-ów. Współpraca z operatorami telekomunikacyjnymi w celu podniesienia przez nich standardu obsługi klientów.

- Lokalizacja wykonanego zaangażowania:** (proszę podać dokładny adres firmy/ miejsca/ inwestycji, której dotyczy zaangażowanie)

Polska, obszar działania małych i średnich operatorów telekomunikacyjnych będących zleceniodawcami TeleCentrum (54 podmioty).

- 7a/b. Opis i rozmiar docelowej grupy społecznej:** (proszę wstawić „x” przy grupie docelowej zaangażowania – można wybrać więcej niż jedną grupę; proszę podać całkowitą liczbę osób w grupach docelowych w okresie wykonywania zaangażowania)

Uwaga! Jeżeli zaangażowaniem jest „Stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników” lub „Aktywne motywowanie i partycypacja”, proszę zaznaczyć jako odbiorców zaangażowania również klientów biznesowych i/ lub indywidualnych. Jeżeli nie wybrano tego zaangażowania w pkt. 2, klienci firmy nie będą brani pod uwagę jako grupa docelowa.

- ☒ Właściciele firmy, w liczbie **58**
- ☒ Pracownicy firmy, w liczbie **25**
- ☒ Klienci indywidualni, w liczbie ok. **200 000**
- ☒ Klienci biznesowi, w liczbie
(liczba firm będących klientami) ok. **10 000**
- ☐ Inni w liczbie

- 7c. Liczba beneficjentów:** (proszę wstawić „x” przy grupie, która bezpośrednio skorzystała na rozwiązaniach wprowadzonych w ramach zaangażowania – można zaznaczyć więcej niż jedną grupę; proszę podać szacunkową całkowitą liczbę beneficjentów / osób objętych wsparciem w podanych grupach w okresie wykonywania zaangażowania)

- ☒ Właściciele firmy, w liczbie **54 (do końca 2020 r.)**

- | | | |
|-------------------------------------|--|------------------------|
| ☒ | Pracownicy firmy, w liczbie | 25 |
| ☒ | Klienci indywidualni, w liczbie: | około 200 000 osób |
| ☒ | Klienci biznesowi, w liczbie
(liczba firm będących klientami) |
około 10 000. |
| ☐ | Inni, w liczbie | |

8. **Opis wykonanego zaangażowania:** (proszę opisać czego dotyczy wykonane zaangażowanie oraz co zostało zrealizowane w ramach zaangażowania; opis powinien być precyzyjny i wyczerpujący na tyle, aby umożliwić identyfikację kluczowych elementów zaangażowania; max. 1500 znaków)

TeleCentrum to profesjonalne call center dopasowane do potrzeb i możliwości finansowych MiŚOT. Projekt ten wspiera operatorów z całej Polski, odciążając pracę biura i zastępując je poza standardowymi godzinami pracy. Działa w trybie całodobowym siedem dni w tygodniu. TeleCentrum zostało szczególnie docenione przez lokalnych operatorów w czasie pandemii. Czas ten pokazał, jakie przedsiębiorstwa i branże są szczególnie podatne na zakłócenia procesów biznesowych. W branży telekomunikacyjnej usługi techniczne są świadczone w trybie ciągłym, natomiast na próbę wystawiony został kontakt z klientami. Większość małych i średnich operatorów telekomunikacyjnych opiera go na potencjale lokalnego biura, gdzie klienci podpisują umowy, dokonują opłat, zamawiają serwis techniczny. Pracownicy biur obsługują jednocześnie połączenia telefoniczne. Zamknięcie biur, ze względu na COVID-19 spowodowało ograniczenie kontaktu z klientem. Działo się to w czasie, gdy zapotrzebowanie na usługi telekomunikacyjne wzrosło. Usługa zdalnego call center, świadczona przez TeleCentrum, pomogła wielu przedsiębiorcom telekomunikacyjnym opanować zaistniałe zakłócenia w swoich procesach biznesowych, stała się również szansą dla pracowników tam zatrudnionych.

Pracownikami TeleCentrum są głównie osoby niepełnosprawne. Stabilne zatrudnienie, szkolenia, współpraca w zespole pozwalają im na normalne funkcjonowanie w społeczeństwie. Miesięcznie obsługują oni ponad 26 000 połączeń i rozmawiają 317 godzin.

9. **Potencjał rozwoju projektu/ działania w przyszłości:** (proszę opisać możliwości rozwoju projektu w przyszłości; opis powinien umożliwiać identyfikację kluczowych elementów projektu i ewentualnych wyzwań, np. finansowych, związanych z rozwojem projektu; max. 450 znaków)

TeleCentrum systematycznie – wraz ze wzrostem liczby klientów zlecających obsługę swoich klientów przez call center – zwiększa zatrudnienie. Rozszerzany jest zakres usług. Wymaga to ciągłego szkolenia pracowników, podnoszenia ich kwalifikacji i wiedzy. Oznacza to ciągły rozwój zawodowy.

10. **Załączniki potwierdzające wykonanie zaangażowania:** (proszę wpisać nazwy dokumentów potwierdzających wykonanie zaangażowania)

1.
2.
3.

Potwierdzam wykonanie zaangażowania zgodnie z niniejszym opisem

Zgłoszenie przyjęto dnia
.....
(podpis przedstawiciela podmiotu)

Przykład zgłoszenia dobrej praktyki w Filarze: :

Odpowiedzialność w środowisku lokalnym

FORMULARZ ZAANGAŻOWANIA

FILAR 3

Odpowiedzialność w środowisku lokalnym

1. **Podmiot:** (proszę wpisać pełną nazwę organizacji/spółki)
HardComSp. z o.o.
2. **Filar:** (formularz przygotowany dla Filaru 3 – Odpowiedzialność w środowisku lokalnym)

Odpowiedzialność w środowisku lokalnym

3. **Zaangażowanie:** (proszę wybrać odpowiednie zaangażowania zaznaczając „x” we właściwym okienku; można zaznaczyć więcej niż jedno zaangażowanie)

☐ Ograniczenie oddziaływania na środowisko naturalne

☒ Wspieranie rozwoju społeczności lokalnej

☐ Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu w postaci nierównego dostępu do usług telekomunikacyjnych

4. **Data wykonanego zaangażowania:** (proszę podać datę wykonanego zaangażowania w formacie rrrr-mm-dd)

2017-06-24 - nadal

5. **Nazwa wykonanego zaangażowania:** (proszę podać pełną nazwę wykonanego zaangażowania)

Nagroda dla najlepszego absolwenta Szkoły Podstawowej nr 16 w Bytomiu

6. **Lokalizacja wykonanego zaangażowania:** (proszę podać dokładny adres firmy/ miejsca/ inwestycji, której dotyczy zaangażowanie lub szerszej lokalizacji, np. miejscowości, jeżeli działania firmy mają charakter wykraczający poza obszar samej firmy)

Szkoła Podstawowa nr 16, ul. M. Rataja 3, 41-905 Bytom

- 7a/b. **Opis i rozmiar docelowej grupy społecznej:** (proszę wstawić „x” przy grupie docelowej zaangażowania – można wybrać więcej niż jedną grupę; proszę podać całkowitą liczbę osób w grupach docelowych w okresie wykonywania zaangażowania)

☐ Właściciele firmy, w liczbie

☐ Pracownicy firmy, w liczbie

☒ Administracja lokalna, w liczbie **1, placówka edukacyjna**

☒ Społeczności lokalne, w liczbie (liczba mieszkańców) **600, uczniowie SP16**

☐ Inni, w liczbie

- 7c. **Liczba beneficjentów:** (proszę wstawić „x” przy grupie, która bezpośrednio skorzystała na rozwiązaniach wprowadzonych w ramach zaangażowania – można zaznaczyć więcej niż jedną grupę; proszę podać szacunkową całkowitą liczbę beneficjentów / osób objętych wsparciem w podanych grupach w okresie wykonywania zaangażowania)

☐ Właściciele firmy, w liczbie

☐ Pracownicy firmy, w liczbie

☒ Administracja lokalna, w liczbie **1**

Uwaga! Jeżeli beneficjentami była administracja lokalna, proszę podać nazwę instytucji, której administracja bezpośrednio skorzystała na rozwiązaniach wprowadzonych w ramach zaangażowania:

Bezpośrednio: Szkoła Podstawowa nr 16 w Bytomiu, **pośrednio:** Gmina Bytom – SP16 jako placówka podległa gminie.



Spółeczności lokalne, w liczbie
(szacunkowa liczba mieszkańców, która bezpośrednio skorzystała na wprowadzonym rozwiązaniu)

1

Uwaga! Jeżeli beneficjentami była społeczność lokalna, proszę sprecyzować nazwę regionu/ lokalizacji, której mieszkańcy bezpośrednio skorzystali na rozwiązaniach wprowadzonych w ramach zaangażowania, np. **nazwę ulicy:** Najlepszy Absolwent SP16 w danym roku szkolnym,

lokalizacja – dzielnica Bytomia - Bobrek



Inni, w liczbie

- 7d. **Opis wyliczenia bezpośredniej liczby beneficjentów:** (proszę uzasadnić szacunkową liczbę beneficjentów rozwiązań wykonanych w ramach zaangażowania; max. 450 znaków)

Bezpośrednim beneficjentem jest najlepszy absolwent Szkoły Podstawowej nr 16 w Bytomiu oraz placówka edukacyjna.

8. **Opis wykonanego zaangażowania:** (proszę opisać czego dotyczy wykonane zaangażowanie oraz co zostało zrealizowane w ramach zaangażowania; opis powinien być precyzyjny i wyczerpujący na tyle, aby umożliwić identyfikację kluczowych elementów zaangażowania; max. 1500 znaków)

Jesteśmy czynnie zaangażowani w promowanie edukacji oraz we wspieranie lokalnej Szkoły Podstawowej nr 16. Od 2017 nasza firma objęła mecenat nad najlepszym absolwentem kończącym edukację w SP 16 w Bytomiu. Mecenat polega na ufundowaniu nagrody o wartości 1000 zł dla najlepszego ucznia, ocena laureata obejmuje całokształt jego edukacji od klasy 4 do 8 oraz bierze pod uwagę jego zaangażowanie w środowisku szkolnym oraz pozaszkolnym.

Nasze działanie ma zmobilizować uczniów do systematycznej nauki oraz wzbudzić potrzebę konkurowania z rówieśnikami. Nagroda jest fundowana co roku dla najlepszego absolwenta.

9. **Potencjał rozwoju projektu / działania w przyszłości:** (proszę opisać możliwości rozwoju projektu w przyszłości; opis powinien umożliwiać identyfikację kluczowych elementów projektu i ewentualnych wyzwań, np. finansowych, związanych z rozwojem projektu; max. 450 znaków)

W długim okresie czasu widzimy korzyści w postaci zmotywowanych uczniów wkraczających w kolejny etap swojej edukacji, którzy widzą,

że nauka przynosi także korzyści materialne, co może się przełożyć na szersze spojrzenie na temat swojej edukacji. Dodatkowymi korzyściami związanymi bezpośrednio z działalnością naszej firmy jest zwiększonego zaufania lokalnej społeczności do naszej firmy oraz pokazanie, że nasza firma angażuje się w życie lokalnej społeczności. W przyszłości możliwe, że mecenatem zostaną także objęci absolwenci innych placówek edukacyjnych.

10. **Załączniki potwierdzające wykonanie zaangażowania:** (proszę wpisać nazwy dokumentów potwierdzających wykonanie zaangażowania)

1.
2.
3.

Potwierdzam wykonanie zaangażowania zgodnie z niniejszym opisem

Zgłoszenie przyjęto dnia
.....
(podpis przedstawiciela podmiotu)

Wydano:
2021-10

Wydawca:
Stowarzyszenie e-Południe i Fundacja Lokalni (Grupa MiŚOT)

Sygnatura dokumentu:
stowarzyszenieepoludnie/teleodpowiedzialni/filary-dzialan-na-lata-2021-2023/20211020182530

Wydawnictwo przygotowane przez zespół projektu **TeleOdpowiedzialni (CSR)** w **Stowarzyszeniu e-Południe i Fundacji Lokalni (Grupa MiŚOT)** oraz zespół ekspertów reprezentujących **Centrum Transferu Technologii Akademii WSB w Dąbrowie Górniczej** (dr hab. Joanna Kurowska-Pysz, prof. AWSB, dr inż. Karol Jędrasiak, dr Mariusz Raczek, dr Krzysztof Wrań).

Wszelkie prawa zastrzeżone.