

KODEKS

SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU BRANŻY TELEKOMUNIKACYJNEJ



e-POŁUDNIE
STOWARZYSZENIE



MiSOT
PROJEKT
TELEKOMUNIKACJA



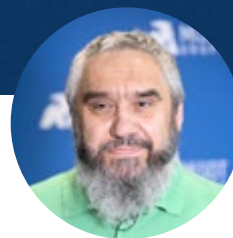
MiSOT
GRUPA

FUNDACJA
LOKALNI

KILKA SŁÓW WPROWADZENIA

Stowarzyszenie e-Południe od 2008 r. skutecznie integruje lokalnych operatorów telekomunikacyjnych, którzy wiele zyskują na współpracy branżowej m.in. poprzez współdzielenie kosztów większych inwestycji oraz dostęp do nowoczesnych technologii i rozwiązań organizacyjnych, a także transfer dobrych praktyk i synergii wynikającą ze wspólnych projektów. Głównym celem działalności Stowarzyszenia jest wzrost innowacyjności i konkurencyjności małych i średnich operatorów telekomunikacyjnych (MiŚOT-ów) oraz integracja środowiska i wzmocnienie jego oddziaływania na rynek. Stowarzyszenie rozwija sieciową współpracę gospodarczą, umożliwiającą synergiczne wykorzystanie potencjałów i przewag konkurencyjnych MiŚOT-ów z całego kraju. W 2018 r. Stowarzyszenie zostało laureatem prestiżowego Diamentu Forbesa.

Stowarzyszenie e-Południe było inicjatorem i koordynatorem wielu istotnych dla branży projektów o dużym znaczeniu gospodarczym. W 2021 roku zapadła decyzja o uporządkowaniu struktury grupy podmiotów skupionych wokół Stowarzyszenia. Na jej czele stanęła spółka akcyjna MiŚOT SA, której akcje są udostępniane małym i średnim operatorom telekomunikacyjnym. Tym samym operatorzy stają się nie tylko klientami, ale również współwłaścicielami tego podmiotu.



Stabilna i wiarygodna dla rynku Grupa MiŚOT czerpie z wypracowanego przez kilkanaście lat dorobku Stowarzyszenia e-Południe. Wartości e-Południa zostają i będą nadal rozwijane. Tego nie wolno zaprzepaścić. Przed Stowarzyszeniem ważne zadania w Grupie MiŚOT - będzie inkubować nowe projekty, które w przyszłości staną się siłą napędową holdingu. Zdecydowaliśmy jednak, że na czele Grupy musi stać podmiot prawa handlowego - spółka akcyjna. Jest to gwarantem pewnej stabilności i bezpieczeństwa biznesowego, a przede wszystkim pozwala na udostępnienie akcji MiŚOT-om. Zapowiedzieliśmy to i z tego zobowiązania się wywiązujemy.

EPIX Sp. z o.o. - największy w Polsce prawdziwie neutralny i niezależny węzeł wymiany ruchu IP. Zapewnia operatorom tani i prosty dostęp do treści pozostałych polskich IX-ów oraz wszystkich integratorów IPTV. Podłączenie do węzłów EPIX jest możliwe w jednej z trzech kolokacji - w Katowicach, w Warszawie lub w Poznaniu.

Projekt MdO Sp. z o.o. - spółka umożliwiła MiŚOT-om start pod wspólną marką w przetargach na budowę Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej. Obecnie przygotowuje się do kolejnych przetargów o szerokim zasięgu, w których wykorzysta potencjał MiŚOT-ów oraz własne doświadczenie.

Projekt MdM Sp. z o.o. - spółka prowadzi najważniejsze media w środowisku, dostarczające lokalnym operatorom wiedzę i bieżące informacje poprzez takie kanały komunikacji jak: ISP Forum, ICT Professional, MiŚOT PING, ISPortal.

Projekt MdS Sp. z o.o. - rozwija rozwiązania i produkty podnoszące poziom cyberbezpieczeństwa sieci administrowanych przez ISP.

Projekt MdI Sp. z o.o. - MiŚOT dla internetrzeczy.pl, wykorzystuje potencjał wynikający z rozproszonych lokalizacji MiŚOT-ów do budowy i utrzymania ogólnopolskiej sieci LoRaWAN, co pozwoli na oferowanie nowych produktów, związanych z monitorowaniem procesów gospodarczych, infrastrukturalnych oraz zapewniających bezpieczeństwo funkcjonowania firm, instytucji i społeczności lokalnych.

Krzysztof Czuszek

Wiceprezes Stowarzyszenia e-Południe



inkubacja

W ciągu kilkunastu lat aktywności marki e-Południe, zarówno w formule stowarzyszenia, jak i klastra, uruchomionych zostało wiele projektów biznesowych i społecznych.





Nasze spółki i Stowarzyszenie prowadzą wiele interesujących projektów. Na przykład TeleCentrum oferuje profesjonalne call center dopasowane do możliwości MiŚOT-ów. TeleKlasa to platforma wspierająca zdalną edukację, zaś projekt TeleOdpowiedzialni promuje w środowisku społeczną odpowiedzialność biznesu. Nie mam wątpliwości, że kolejny nasz projekt Lokalni.pl będzie sukcesem dla małych i średnich operatorów dzięki skutecznej promocji ich marek w ramach idei lokalności.

TeleCentrum to profesjonalne call center dopasowane do możliwości MiŚOT-ów, które zatrudnia głównie osoby niepełnosprawne. Projekt wspiera operatorów z całej Polski, odciążając funkcjonowanie ich biur obsługi klienta poza standardowymi godzinami pracy, w trybie całodobowym, siedem dni w tygodniu. TeleCentrum zostało szczególnie docenione przez lokalnych operatorów w czasie pandemii, gdyż usługa pomogła opanować zakłócenia w procesach biznesowych.

TeleKlasa to platforma wspierająca zdalną edukację, a zarazem wkład Fundacji Lokalni i Stowarzyszenia e-Południe w tworzenie pro publico bono systemowych rozwiązań opartych o infrastrukturę MiŚOT-ów. TeleKlasa korzysta z oprogramowania open source oraz autorskiego systemu zarządzania serwerami. Platformę wspierają również lokalne firmy zaangażowane w projekt – Anioły Mocy Obliczeniowej (AMO).

Lokalni.pl to projekt służący skutecznej promocji marek MiŚOT-ów w ramach idei lokalności: na stronie www.lokalni.pl oraz na Facebooku: www.facebook.com/LOKALNIsaPROFESJONALNI. W ramach projektu na szeroką skalę prowadzone są różnorodne działania marketingowe promujące MiŚOT-y na lokalnych rynkach.

Adam Kossowski

Prezes Stowarzyszenia e-Południe:

Zarówno Stowarzyszenie e-Południe, jak też budowana od 2021 roku Grupa MiŚOT przywiązują bardzo dużą wagę do inicjatyw wspierających interesy społeczne i ochronę środowiska, a także relacje z różnymi grupami interesariuszy branży telekomunikacyjnej. Wykorzystując wiele możliwości wspólnie promują działania wzmacniające społeczną odpowiedzialność biznesu (CSR) i zachęcają do ich podejmowania zarówno operatorów telekomunikacyjnych, jak też ich partnerów oraz klientów. Priorytetem w działalności Stowarzyszenia e-Południe, spółek Grupy MiŚOT, jak i współpracujących z nimi operatorów zawsze były: dobra obsługa klienta, promowanie lokalności, ochrona środowiska, troska o najbliższe otoczenia, jak również poszanowanie praw pracowniczych. Jednym z celów na najbliższe lata jest zachęcanie MiŚOT-ów do rozwijania praktyk z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu. Ponieważ działamy w bardzo konkurencyjnym środowisku, zależy nam, aby i na tym polu również nie brakowało współzawodnictwa. Dlatego od 2018 roku corocznie organizowany jest konkurs TeleOdpowiedzialny Roku, zachęcający operatorów do działania na rzecz lokalnego otoczenia oraz promujący ciekawe inicjatywy. Kapituła konkursu wyróżnia MiŚOT-ów z całej Polski mogących pochwalić

się kompleksowym podejściem do społecznej odpowiedzialności biznesu lub ciekawymi inicjatywami CSR-owymi.

W 2018 roku Stowarzyszenie e-Południe stworzyło pierwszy Kodeks społecznej odpowiedzialności biznesu branży telekomunikacyjnej, skierowany do MiŚOT-ów. Dla wielu operatorów stał się on inspiracją do rozwoju działań CSR-owych, które umocniły także ich pozycję w środowiskach lokalnych i ukazały wiele możliwości wykorzystania ich potencjałów w odpowiedzi na potrzeby klientów, parterów czy środowiska, w którym funkcjonują. Kodeks pozwolił skonsolidować wiele wartościowych inicjatyw i nadać im wspólny kierunek. Można się z nimi zapoznać w rozwijanej wciąż bazie dobrych praktyk, która prezentuje najciekawsze indywidualne projekty CSR-owe operatorów.

Zmienność otoczenia, w którym działają MiŚOT-y, dyktuje także potrzebę dynamicznego reagowania na otaczające nas problemy i wyzwania. Zawarte w Kodeksie wytyczne umożliwiają definiowanie i ocenę podejmowanych przez MiŚOT-y przedsięwzięć CSR-owych i są narzędziem ich ewaluacji, pozwalającym także określić postęp w realizacji celów, jakie stawia sobie Stowarzyszenie e-Południe. Liczymy na to, że te inicjatywy będą nadal dobrze przyjmowane przez środowisko i naszych klientów.

Z myślą o ciągłej edukacji naszych członków i partnerów w zakresie możliwości wykorzystania inicjatyw związanych ze społeczną odpowiedzialnością biznesu oraz uzyskiwania tą drogą korzyści wizerunkowych dla MiŚOT-ów i dla całej branży w 2021 roku dokonaliśmy aktualizacji Kodeksu. Jesteśmy przekonani, że w obecnym kształcie dokument ten jeszcze lepiej odpowiada na aktualne potrzeby i wyzwania. Mamy nadzieję, że dzięki projektom CSR-owym nasze środowisko stanie się jeszcze bardziej odpowiedzialne społecznie, zaś nasi klienci przekonają się, że oprócz zysków ważne są dla nas także idee i wartości, które mogą uczynić świat lepszym.



Realizowany od 2018 roku projekt TeleOdpowiedzialny Roku promuje w środowisku różne inicjatywy podejmowane przez MiŚOT-y w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu. Dzięki zaangażowaniu wielu operatorów udało się wesprzeć społeczność lokalną w rozwiązywaniu ich problemów oraz zapewnić różnego typu pomoc dla osób potrzebujących. Wiele projektów służyło także wyrównywaniu szans np. w dostępie do Internetu czy edukacji zdalnej, a także wspierało szeroko pojętą ochronę środowiska.

Dzielimy się wiedzą, dyskutujemy o modelach współpracy z regionalnymi mediami, wspieramy innowacyjność i wzmacnianie relacji z lokalną społecznością, promujemy ograniczanie negatywnego wpływu działalności przedsiębiorstw na środowisko.

Sebastian Kachel
Wiceprezes Stowarzyszenia e-Południe

ZASADY KODEKSU

Nad przestrzeganiem zasad Kodeksu społecznej odpowiedzialności biznesu czuwają wspólnie Stowarzyszenie e-Południe oraz Fundacja Lokalni. Współpraca MiŚOT-ów ze Stowarzyszeniem i Fundacją, ukierunkowana na promocję zasad CSR w branży telekomunikacyjnej, przyczyni się do propagowania wśród operatorów wartości przedstawionych w niniejszym Kodeksie. Kodeks opiera się na kilku wymiarach działań CSR. Na lata 2021-2023 wyznaczono trzy filary działań CSR:

- **Filar I** – Odpowiedzialność biznesowa;
- **Filar II** – Odpowiedzialność za środowisko pracy;
- **Filary III** – Odpowiedzialność w środowisku lokalnym.

Zakres filarów został przedstawiony w dokumencie „Społeczna odpowiedzialność biznesu branży telekomunikacyjnej - filary działań na lata 2021-2023”. Zaangażowania w filarach będą rokrocznie aktualizowane. W zależności od decyzji zarządów Stowarzyszenia i Fundacji będą mogły zostać zachowane albo też częściowo lub całkowicie zmienione.

Kluczowym projektem promującym aktywność CSR wśród MiŚOT-ów jest konkurs TeleOdpowiedzialny Roku. W celu jego prawidłowego przebiegu i wyłonienia operatorów mogących pochwalić się dobrym praktykami w obszarze CSR zarządy Stowarzyszenia i Fundacji powołały Kapitułę Konkursu TeleOdpowiedzialni.

ZASADY KODEKSU

Zarząd Stowarzyszenia e-Południe i Zarząd Fundacji Lokalni pragną zapewnić udział w Kapitułę Konkursu TeleOdpowiedzialni przedstawicieli następujących podmiotów:

- członków Stowarzyszenia e-Południe;
- ministerstwa właściwego ds. cyfryzacji;
- Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- izb branżowych;
- jednostek naukowych i społeczności akademickich;
- lokalnych społeczności;
- lokalnych grup operatorów branży telekomunikacyjnej.

Wymiary uwzględnione w Kodeksie społecznej odpowiedzialności biznesu dla branży telekomunikacyjnej zostały przedstawione w dalszej części niniejszego dokumentu. Dla każdego wymiaru został określony zakres rekomendowanych działań i zasady związane z jego realizacją. Dla każdego wymiaru wskazano również przykładowe dobre praktyki opracowane na bazie doświadczeń Stowarzyszenia i Fundacji z lat ubiegłych.

W zapewnieniu sukcesu w realizacji zasad Kodeksu kluczową rolę odegra zgromadzenie przez wszystkich członków i partnerów

Stowarzyszenia e-Południe, Fundacji Lokalni oraz inne firmy z branży możliwie największego dorobku na rzecz CSR, który będzie udokumentowany w raportach rocznych. Raporty roczne będą opracowywane m.in. na podstawie zatwierdzonych Formularzy Zaangażowania. Wymiernym efektem dla Stowarzyszenia e-Południe oraz Fundacji Lokalni będzie między innymi promocja aktywności uczestników konkursu TeleOdpowiedzialni oraz zaprezentowanie oddziaływania społecznego realizowanych projektów. Przyczyni się to do wprowadzenia rzetelnego pomiaru jakości procesu wprowadzenia zasad społecznej odpowiedzialności biznesu w Stowarzyszeniu e-Południe i Fundacji Lokalni.

WYMIARY KODEKSU

Ład organizacyjny

Każdy podmiot prowadzący działalność w branży telekomunikacyjnej posiada własną odrębność organizacyjną, uwzględniającą m.in. jego strategiczne cele, kulturę organizacyjną, system zarządzania oraz narzędzia dialogu z interesariuszami. Wynikają one z indywidualnego charakteru firmy, specyfiki jej działalności i wielu innych czynników, ale wszyscy

operatorzy telekomunikacyjni wyznają wspólne, nadrzędne wartości z zakresu ładu organizacyjnego, z którymi utożsamiają się podmioty skupione wokół Stowarzyszenia i Fundacji. Nasze zasady:

- Przestrzegamy ładu organizacyjnego jest podstawą naszego działania i ma znaczenie nadrzędne.
- Kierujemy się zasadami transparentności w przedstawieniu wszystkim pracownikom ładu organizacyjnego.
- Przestrzegamy wszelkie reguły prawne, występujące na terenie, na którym prowadzimy działalność.
- Dbamy o bezpieczeństwo informacyjne podmiotów, pracowników, interesariuszy, klientów.
- Zarówno jako Stowarzyszenie e-Południe, ale także jako każdy indywidualny podmiot

współpracujący ze Stowarzyszeniem dążymy do spełniania celów takich jak:

- wymiana doświadczeń związanych z wdrażaniem innowacyjnych rozwiązań produktowych, technologicznych i organizacyjnych w poszczególnych firmach współpracujących ze Stowarzyszeniem;
- nawiązanie ścisłej współpracy z jednostkami naukowymi w celu usprawnienia procesu transferu technologii i wdrażania nowoczesnych rozwiązań;
- współpraca z ośrodkami regionalnymi wspierającymi rozwój stowarzyszeń i lokalny rynek pracy, korzystanie ze specjalistycznych usług doradczych dotyczących opracowywania planów rozwoju i ekspansji operatorów telekomunikacyjnych w zakresie jakości, innowacji i nowych technologii;
- wzrost gospodarki sieciowej (e-usługi), wpływ na rozwój społeczeństwa informacyjnego;
- budowanie kultury współpracy i zaufania w środowisku operatorów telekomunikacyjnych, promocja i budowanie wizerunku operatorów.

Planując działania w ramach punktu „Ład organizacyjny” warto bazować na przykładowej dobrej praktyce.

TEMAT:

Dostępna i przystępna informacja na temat świadczonych usług i ofertowanych produktów

FILAR:

Odpowiedzialność biznesowa

ZAANGAŻOWANIE:

Jasne i uczciwe relacje z klientami i partnerami biznesowymi

REALIZATOR:

Systel Systemy Teleinformatyczne M. Linscheid
Spółka Jawna

BENEFICJENCI:

- Klienci indywidualni, w liczbie 2500 osób,
- Właściciele firmy, w liczbie 2 osób,
- Pracownicy firmy, w liczbie 5 osób.

OKRES REALIZACJI: 2021

ZAKRES REALIZACJI:

Przedsiębiorca zrealizował niniejsze przedsięwzięcie mając na celu przekazanie rzetelnych i pełnych informacji handlowych. Opracowane i opublikowane zostały kompleksowe informacje dotyczące ofert, wzorów dokumentów, dostępnych urządzeń, czasu realizacji dostarczenia usług, polityki gwarancji jakości usług, a także polityki systemu kontroli płatności. Przedsięwzięcie zostało zrealizowane poprzez stronę internetowej firmy i miało na celu weryfikację rzetelności firmy, co skutkowało będzie zwiększonym zaufaniem klientów do marki oraz wysoką oceną transparentności działań firmy względem konkurencji.

Planując działania w ramach punktu „Prawa Człowieka” warto bazować na przykładowej dobrej praktyce.

TEMAT:

Zatrudnienie osób niepełnosprawnych w projekcie TeleCentrum, który dostarcza usługi call center dla małych i średnich operatorów telekomunikacyjnych. Współpraca z operatorami telekomunikacyjnymi ma na celu podniesienie przez nich standardu obsługi klientów.

FILAR: Odpowiedzialność za środowisko pracy

ZAANGAŻOWANIE: Równość szans

REALIZATOR: TeleCentrum

BENEFICJENCI:

- Klienci indywidualni, w liczbie ok. 200 000 osób,
- Klienci biznesowi, w liczbie ok. 10 000 osób,
- Właściciele firmy, w liczbie 58 osób,
- Pracownicy firmy, w liczbie 25 osób.

OKRES REALIZACJI: 2013 - 2021

ZAKRES REALIZACJI:

Przedsięwzięcie miało na celu dopasowanie pracy call center do potrzeb i możliwości finansowych firmy. Call center działa 7 dni w tygodniu w trybie całodobowym. Pracownikami TeleCentrum są głównie osoby niepełnosprawne. Stabilne zatrudnienie, szkolenia i współpraca w zespole pozwalają im na normalne funkcjonowanie w społeczeństwie. Miesięcznie obsługują oni ponad 26 000 połączeń i rozmawiają 317 godzin. Ma to pozytywny wpływ zarówno na rozwój zawodowy pracowników, jak i rozszerzenie zakresu usług firmy. Dzięki realizacji projektu możliwe jest wsparcie operatorów, odciążające pracę biura. Realizowanie świadczeń przez zdalne call center umożliwia przedsiębiorcom telekomunikacyjnym opanowanie zaistniałych zakłóceń w swoich procesach biznesowych, a w dobie pandemii stało się również szansą dla pracowników zatrudnionych w biurach, które nie mogły obsługiwać klientów w sposób standardowy.

Prawa człowieka

Prawa człowieka stanowią fundamentalną wartość, którą kierujemy się w naszej działalności i w kontaktach z otoczeniem, bez której niemożliwe jest prawidłowe budowanie relacji ze środowiskiem. Troska o zapewnienie każdemu człowiekowi należnych mu praw powinna przyświecać wszystkim działaniom w obszarze prowadzenia społecznie odpowiedzialnego biznesu. Aby realizować te zasady:

- Dochowujemy należytej staranności w przestrzeganiu praw człowieka w naszej firmie, troszczymy się o przestrzeganie tych praw w firmach naszych kooperantów, jak również w innych podmiotach, z którymi współpracujemy.
- Reagujemy na wszelkie sytuacje zagrożenia praw człowieka w sposób natychmiastowy i bezwzględny.
- Przeciwdziałamy wszelkim rodzajom dyskryminacji ze względu na:
 - rasę, kolor skóry lub grupę etniczną,
 - płeć,
 - wyznawaną religię,
 - orientację seksualną,
 - pochodzenie, narodowość,
 - wiek,

- status społeczny,
- wygląd zewnętrzny,
- niepełnosprawność.
- Piętnujemy i eliminujemy wszelkie przypadki łamania praw człowieka wśród operatorów telekomunikacyjnych.

Promowane praktyki z zakresu pracy

Praca jest podstawowym narzędziem w osiąganiu celu danego przedsiębiorstwa, jakim jest dążenie do wzrostu wartości firmy i do zysku. Bez odpowiednich nakładów pracy niemożliwe jest uzyskanie zaplanowanych rezultatów. Dlatego bardzo ważne jest, aby w pełni odpowiedzialnie zaplanować procesy związane z zatrudnieniem, rekrutacją, zapewnieniem odpowiednich warunków do wykonania określonej pracy, prowadzeniem precyzyjnej i transparentnej komunikacji pomiędzy pracodawcą a pracownikami oraz komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami. Niezwykle istotne jest również zapewnienie wymogów bezpieczeństwa i higieny pracy, a także jasne określenie procesu kadrowego, czyli wszystkich zasad rządzących polityką personalną w przedsiębiorstwach. Poniżej przedstawiamy kluczowe zasady dotyczące stosunku pracy w naszych przedsiębiorstwach.

Zasady ogólne

- Stworzone przez nas warunki pracy opierają się na uczciwości, wzajemnym szacunku, tolerancji i współpracy.
- Wspieramy eliminację wszelkich form handlu ludźmi, pracy przymusowej oraz pracy dzieci.
- Unikamy sytuacji mogących być podstawą do podejrzeń o nepotyzm.
- Nie wykorzystujemy swojego stanowiska i pozycji do osiągania własnych korzyści.

Rekrutacja do pracy

- Kierujemy się zasadami równego dostępu do pracy, bez żadnych form dyskryminacji.
- Zapewniamy równość szans kobiet i mężczyzn w zakresie zajmowanych stanowisk i wynagrodzeń.
- Zamieszczamy ogłoszenia rekrutacyjne w miejscach dostępnych dla możliwie dużego kręgu potencjalnych kandydatów.
- W ogłoszeniach rekrutacyjnych zawieramy możliwie najbardziej precyzyjne informacje dotyczące zakresu oczekiwań i obowiązków wobec kandydatów, a także ich przyszłych obowiązków i wynagrodzenia.
- Oferowana kandydatom praca pokrywa się z ofertą zawartą w ogłoszeniu.



Warunki pracy

- Zapewniamy możliwie najlepsze warunki pracy.
- Popieramy wolność zrzeszania się i uznajemy prawo do zbiorowych negocjacji.
- Podejmujemy działania w celu zrównania warunków pracy osób częściowo dysfunkcyjnych lub niepełnosprawnych w możliwie zbliżony do osób pełnosprawnych.
- Zdecydowanie przeciwstawiamy się wszelkim negatywnym zachowaniom w pracy, w tym między innymi:
 - wszelkim formom dyskryminacji,
 - mobbingowi i innym formom prześladowania i nękania w pracy,
 - molestowaniu seksualnemu.
- Prowadzimy system ochrony socjalnej pracowników.
- Okazujemy wsparcie pracownikom w trudnej sytuacji zawodowej lub osobistej.
- Dbamy o właściwą adaptację nowych pracowników.
- Promujemy zdrowy tryb życia i redukcję stresu.
- Dbamy o równowagę pracowników między zaangażowaniem w pracę zawodową i w życie osobiste, aby przeciwdziałać

takim zjawiskom jak zmęczenie i wypalenie zawodowe, problemy w życiu osobistym, spadek motywacji itp.

Komunikacja wewnętrzna

- Kierujemy się zasadą transparentności w komunikacji z pracownikami. Wierzmy, że wysoki dostęp do informacji wewnątrz firmy pozwala na zwiększenie zaangażowania pracowników, dlatego dzielimy się z nimi strategiami, planami, celami i osiągniętymi wynikami firmy.
- Nie przekazujemy poleceń naruszających dobro innych osób lub instytucji, zarówno wewnątrz firmy, jak i na zewnątrz.
- Wysłuchujemy i reagujemy na potrzeby pracowników.

Higiena i bezpieczeństwo pracy

- Nieustannie poprawiamy bezpieczeństwo pracy i działamy na rzecz ochrony zdrowia naszych pracowników, korzystając z najlepszej i najnowszej wiedzy.
- Staramy się sukcesywnie zwiększać świadomość pracowników z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy.
- Promujemy zaangażowaną postawę w kwestii zwiększenia bezpieczeństwa i higieny pracy.

Rozwój pracowników

- Wspieramy pracowników w rozwoju, zarówno pod względem zawodowym, jak i osobistym.
- Decyzje o zmianie stanowiska, awansie, wynagrodzenia, premii podejmujemy wyłącznie na podstawie określonych, obiektywnych zasad, w których pod uwagę bierzemy wyłącznie kwalifikacje i osiągnięte wyniki w pracy.
- Informujemy na bieżąco pracowników o ocenie ich pracy, możliwych zmianach wpływających na funkcjonowanie w firmie.
- W procesie oceny pracowników kierujemy się zasadami:
 - jawności dla osoby ocenianej,
 - obiektywności,
 - odnoszeniem się do jasno określonych celów,
 - określeniu w czasie,
 - konstruktywności.
- Prowadzimy system ścieżek kariery pracowników, by ulepszyć proces rozwoju umiejętności, kompetencji i rozwoju pracowników.
- Zbieramy opinie pracowników na temat funkcjonowania naszych firm jako pracodawców, a następnie analizujemy

zebrane informacje pod kątem poprawy warunków działania.

Odejście pracownika

- Dotrzymujemy terminów wypowiedzenia umowy pracownikom.
- Dbamy o właściwy sposób komunikowania pracownikowi decyzji o zwolnieniu.
- Wspieramy byłych pracowników w szukaniu nowego miejsca zatrudnienia.

Środowisko

Nasza działalność odbywa się w środowisku, z którym się integrujemy i o które chcemy dbać, aby mogły nim cieszyć się również przyszłe pokolenia. Jest to dla nas wyzwanie, jakie towarzyszy nam w codziennej działalności. Dążenie do zrównoważonego rozwoju przejawia się nie tylko w przełomowych projektach, ale również w drobnych działaniach dnia codziennego, które przynoszą ogromną satysfakcję, bowiem przyczyniają się do budowania równowagi pomiędzy człowiekiem, naturą i gospodarką. Poprawia to warunki rozwoju biznesu w branży telekomunikacyjnej, ale także przynosi szereg korzyści w życiu osobistym. Jako przedstawiciele branży wysoko zaawansowanej technologicznie

Planując działania w ramach punktu „Promowane praktyki z zakresu pracy” warto bazować na przykładowej dobrej praktyce.

TEMAT: Wsparcie rozwojowe MŚP w województwie śląskim

FILAR: Odpowiedzialność za środowisko pracy

ZAANGAŻOWANIE: Stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników

REALIZATOR: K3 Telecom sp. z o.o.

BENEFICJENCI:

- Klienci indywidualni, w liczbie ok. 3 000 osób,
- Klienci biznesowi, w liczbie ok. 100 osób,
- Pracownicy firmy, w liczbie 4 osób.

OKRES REALIZACJI: 2018

ZAKRES REALIZACJI:

Zrealizowane przedsięwzięcie miało na celu osiągnięcie efektu edukacyjnego poprzez przekazanie wiedzy m.in. na temat, w jaki sposób: sprawiać dobre pierwsze wrażenie w kontakcie bezpośrednim oraz podczas rozmowy przez telefon, budować silne i długotrwałe relacje z klientami, jak reagować na najczęstsze obiekcje klientów, jak używać języka cech, zalet, korzyści w sprzedaży usług telekomunikacyjnych oraz jak efektywnie przeprowadzać trudne rozmowy. Beneficjenci poznali profesjonalny proces sprzedaży oraz strukturę zadawania pytań, które badają motywacje zakupowe klienta, jak również nauczyli się w sposób ciekawy prezentować swój produkt. Przekazane zostały techniki odpierania obiekcji oraz profesjonalne schematy przygotowania do spotkania z klientem indywidualnym. Uczestnicy szkoleń poznali proces sprzedaży zgodnie z oczekiwaniami współczesnego konsumenta. Następnie zostało przedstawione sposoby, jak profesjonalnie badać potrzeby klienta oraz ciekawie opowiadać o swoim produkcie podczas spotkań handlowych B2B. Przedstawione techniki miały na celu zwiększenie umiejętności trafnego prezentowania produktów/usług, aby docelowo zwiększyć ilość zawieranych umów oraz efektywność pracy osób w branży.

jesteśmy w szczególny sposób zobligowani do stosowania rozwiązań przyjaznych środowisku. Mogą one dotyczyć zarówno bieżącej działalności, m.in. pracy biurowej, ale także dużych projektów rozwojowych, gdzie występuje szereg elementów istotnie wpływających na stan środowiska naturalnego. Ze zrozumieniem odnosimy się do przepisów obligujących nas do stosowania odpowiedzialnej produkcji, minimalizacji zanieczyszczeń, efektywnego planowania transportu czy wdrażania gospodarki niskoemisyjnej. W ramach działania na rzecz ochrony środowiska:

- Identyfikujemy i analizujemy aspekty działalności wpływającej na środowisko.
- Dbamy o to, by funkcjonowanie wież telekomunikacyjnych i związana z nimi radiacja w jak najmniejszym stopniu szkodziły końcowemu użytkownikowi, do czego przyczynia się lokalizowanie ich tam, gdzie jest to konieczne, w najbardziej bezpiecznych miejscach, w optymalnym rozmieszczeniu, przy zachowaniu jak najwyższej jakości świadczonych usług. Pod uwagę bierzemy również zwierzęta, jak np. ptaki czy pszczoły, dla których radiacja może być szkodliwa.

Praca w biurze

- Stale doskonalimy się oraz szkolimy swoich pracowników w obszarze wiedzy ekologicznej i oddziaływania naszej branży na środowisko naturalne.
- Dążymy do redukcji produkowanych odpadów biurowych, a także prowadzimy ich selektywną zbiórkę. Staramy się wykorzystywać wyłącznie tyle zasobów, ile jest nam potrzebne, a pozostałe, niezbędne do funkcjonowania śmieci selektywnie gromadzimy, by je utylizować lub wykorzystać ponownie poprzez przekazanie do recyklingu.
- Staramy się ograniczyć do minimum zużycie papieru biurowego, co przyczynia się zarówno do ograniczenia wycinki drzew, jak też do produkcji mniejszej ilości odpadów. W dzisiejszym świecie zaawansowanych technologii możliwe jest wykorzystanie wielu zasad, które prowadzą nie tylko do ograniczenia zużycia papieru, ale także do zwiększenia sprawności działania organizacji. W tym celu:
 - wykorzystujemy elektroniczne kanały komunikacji,
 - wprowadzamy elektroniczne procesy obiegu dokumentów,

- drukujemy dwustronnie, a także oszczędnie,
- stosujemy elektroniczną archiwizację dokumentów.
- Dostosowujemy miejsca pracy biurowej oraz instruujemy pracowników do oszczędnego wykorzystywania takich zasobów jak woda czy prąd. Czynimy to m.in. poprzez preferowanie elektronicznego sprzętu biurowego z niskim zużyciem energii, ograniczanie pracy urządzeń elektronicznych (wyłączenia w czasie bezruchu), instalowanie oszczędnych spłuczek w toaletach, stosowanie energooszczędnych systemów ogrzewania. Przytoczone tutaj zasady i wiele innych wyjaśniamy i staramy się wpajać pracownikom, by były one dla nich zrozumiałe, a docelowo również traktowane priorytetowo i stosowane także poza miejscem pracy, np. w domu.
- Zachęcamy i wspieramy pracowników w wyborze ekologicznych środków transportu, jak np. rower.
- Wybieramy przyjazne ekologicznie materiały promocyjne i reklamowe.

Procesy produkcyjne i produkty

- Działalność operatorów telekomunikacyjnych opiera się głównie na dostarczaniu usług niematerialnych. Mimo to mamy świadomość, jak duży wpływ na środowisko mają nasze decyzje, między innymi wówczas, gdy dokonujemy wyboru odpowiedzialnych dostawców produktów, z których sami korzystamy. Poza podstawową selekcją dostawców i producentów pod względem spełniania wymagań środowiskowych staramy się również dzielić z nimi naszą wiedzę na temat środowiska i odpowiedzialnej społecznie oraz środowiskowo produkcji.
- Stosujemy możliwie najlepsze dostępne technologie w świadczeniu usług oraz w procesach inwestycyjnych, również w aspekcie proekologicznym.
- Wspieramy zapobiegawcze podejście do problemów środowiska naturalnego.
- W przypadku działalności usługowej kierujemy się podobnymi kryteriami jak w przypadku wyboru producentów i dostawców. Monitorujemy ocesy technologiczne i świadczymy usługi w sposób przyjazny środowisku.
- Instruujemy naszych klientów, jak postępować z urządzeniami elektronicznymi i telekomunikacyjnymi, z których korzystają, a następnie doradzamy im, jak te urządzenia powinny być utylizowane, by zminimalizować ich negatywny wpływ na zdrowie użytkowników oraz na środowisko. Przyjmujemy lub wskazujemy miejsca, gdzie można oddać urządzenia zawierające toksyczne materiały.

W wyborze dostawców i kooperantów szczególną uwagę zwracamy na:

- przestrzeganie standardów etycznych i ekologicznych,
- wykorzystanie odnawialnych zasobów,
- spełnianie norm i wskaźników emisji, a także dążenie do maksymalnej redukcji szkodliwych emisji.
- stosowanie rozwiązań z zakresu gospodarki odpadami,
- stosowanie systemów zapobiegania awariom przemysłowym,
- zrównoważone pozyskiwanie surowców.
- zrównoważone pozyskiwanie surowców.

- W pełni wykorzystujemy urządzenia telekomunikacyjne, a o ile to możliwe, staramy się także poddawać te urządzenia procesowi odnowy, aby były zdadne do ponownego użytku.
- Dbamy o to, by funkcjonowanie wież telekomunikacyjnych i związana z nimi radiacja w jak najmniejszym stopniu szkodziły końcowemu użytkownikowi,

do czego przyczynia się lokalizowanie ich tam, gdzie jest to konieczne, w najbardziej bezpiecznych miejscach, w optymalnym rozmieszczeniu, przy zachowaniu jak najwyższej jakości świadczonych usług. Pod uwagę bierzemy również zwierzęta, jak np. ptaki czy pszczoły, dla których radiacja może być szkodliwa.

Transport i opakowania

- Do niezbędnego minimum ograniczamy korzystanie z transportu, by zmniejszyć jego szkodliwy wpływ na zanieczyszczenie powietrza i wytwarzania hałasu.
- Wprowadzamy możliwie najbardziej korzystne dla środowiska rozwiązania transportowe.
- Wykorzystujemy nowoczesne technologie służące zdalnemu komunikowaniu, celem zmniejszenia liczby podróży służbowych.
- Nakładamy wymagania i zalecenia transportowe dla partnerów biznesowych.
- Wdrażamy opakowania biodegradowalne.
- Wdrażamy opakowania łatwe do sortowania.

- Minimalizujemy w opakowaniach liczbę pudełek, folii, toreb itp.
- Optymalizujemy opakowania pod względem wykorzystania przestrzeni w transporcie.
- Podajemy pełne informacje na temat pochodzenia składników produktu i opakowania wraz z ich wpływem na środowisko i sposobem utylizacji.

Uczciwe praktyki operacyjne

Wierzymy, że uczciwość w działalności popłaca i prowadzi do osiągnięcia najwyższych korzyści. Kierujemy się tymi standardami, dlatego też bezwzględnie przeciwstawiamy się wszelkim nieuczciwym praktykom biznesowym, przede wszystkim takim jak korupcja czy nieuczciwa konkurencja. Poprzez działalność Stowarzyszenia e-Południe i Fundacji Lokalni pokazujemy, jak ważna dla nas jest współpraca na rynku, szczególnie w powiązaniu z bezpośrednią konkurencją. Dzięki temu przyczyniamy się do rozwoju korzystnego otoczenia biznesowego i społecznego, zarówno dla naszych firm i klientów, jak też dla naszego otoczenia.

Zwalczanie korupcji

- W celu przeciwdziałania korupcji, nielegalnemu przyjmowaniu korzyści

- materialnych i/lub majątkowych oraz wymuszeniom nie przyjmujemy upominków i/lub gratyfikacji finansowych oraz nie oferujemy ich, jeśli spełniają choć jeden z poniższych warunków:
- przekraczają wartość określoną w Ustawie o podatku dochodowym od osób fizycznych,
 - mają wpływ na podjęcie decyzji lub realizowane zadanie,
 - obligują do wzajemności.
- Identyfikujemy ryzyka korupcji i wprowadzamy rozwiązania eliminujące możliwość korupcji u źródła. Prowadzimy politykę uświadamiania pracowników, partnerów i szeroko rozumianego otoczenia biznesowego w rozpoznawaniu i przeciwdziałaniu korupcji. Promujemy postawy przeciwdziałające korupcji.

Decyzje i działalność biznesowa

- Nie stosujemy i przeciwdziałamy stosowaniu w praktyce biznesowej dezinformowania, wprowadzania w błąd, gróźb oraz przymusu.
- Dochowujemy obiektywizmu przy podejmowanych decyzjach biznesowych, stosując wyłącznie przesłanki merytoryczne i biznesowe.

Planując działania w ramach punktu „Środowisko” warto bazować na poniższej dobrej praktyce.

TEMAT: Montaż czujników jakości powietrza

FILAR:
Odpowiedzialność w środowisku lokalnym

ZAANGAŻOWANIE:
Ograniczenie oddziaływania na środowisko naturalne

REALIZATOR: P.H.U. MMJ Marcin Janos

BENEFICJENCI:

- Klienci lokalni – mieszkańcy miasta, w liczbie ok. 10 000 osób

OKRES REALIZACJI: 2020 r.

ZAKRES REALIZACJI:
Przedsięwzięcie miało na celu zwiększenie świadomości mieszkańców na temat zanieczyszczonego powietrza. Pierwszym etapem projektu był montaż czujników. Ich obecność umożliwiła sprawdzenie jakości powietrza na stronie internetowej. Wzrost świadomości może pozytywnie



- W celu zwiększenia wiarygodności i stabilności biznesu, kierujemy się zasadami szczerości, otwartości, prawdomówności, dotrzymywania obietnic i przejrzystości działań.
- Dotrzymujemy terminowo zawartych zobowiązań.
- Wszelkie zobowiązania finansowe i inne realizujemy zgodnie z zawartymi na nie umowami.
- Szanujemy prawo własności i wiedzy poprzez:
 - prowadzenie polityki ochrony własnych praw własności i wiedzy,
 - nienaruszanie praw własności i wiedzy i własności intelektualnej innych podmiotów,
 - przeciwdziałanie nadużyciom dominującej pozycji na rynku, fałszowaniu i piractwu,
 - uwzględnianie oczekiwań społeczeństwa, prawa człowieka i podstawowych potrzeb ludzkich przy wprowadzaniu ochrony swoich praw własności.
- Dialog stanowi podstawę rozwiązywaniu konfliktów, które występują w naszym środowisku.

Konkurencja

- Szczególną uwagę zwracamy na kooperację, gdyż wspólne działania dla zrealizowania

wspólnych celów stanowi podstawę funkcjonowania Stowarzyszenia.

- Promujemy świadomość zasad uczciwej konkurencji.
- Wspieramy działania antymonopolowe i antydumpingowe.
- Jesteśmy świadomi społecznych uwarunkowań branży, w której operujemy i nie wykorzystujemy uwarunkowań społecznych, jak np. ubóstwo czy braki edukacyjne, w celu uzyskania nieuczciwej przewagi konkurencyjnej.
- Stosujemy praktykę opierania się na jakości naszych produktów i usług.
- Zdobywamy wiedzę na temat działań konkurencji w celu rozpoznania sytuacji rynkowej wyłącznie w ramach obowiązującego prawa.
- Nie wypowiadamy się negatywnie o firmach konkurencyjnych w kontaktach z klientami.

Zagadnienia konsumenckie

Doskonale rozumiemy, że najważniejszym orężem w działalności gospodarczej jest wysoka jakość produktów i usług. To właśnie do tego atrybutu odnosimy się w naszej działalności marketingowej, bez manipulacji czy też wprowadzania klienta w błąd - zarówno na

etapie wyboru oferty, jak też podpisywania umowy, świadczenia usługi i rozliczeń.

Stosujemy odpowiedzialne zasady: marketingu, informowania o produktach i usługach, sprzedaży, wsparcia oraz bezwzględnie dbamy o bezpieczeństwo wynikające ze sposobu świadczenia naszych usług, jak też o bezpieczeństwo danych osobowych naszych klientów.

Odpowiedzialny marketing

- W praktyce marketingowej kierujemy się etyką i zasadami współżycia społecznego.
- Nie stosujemy w marketingu elementów mogących utrwalać stereotypy prowadzące do dyskryminacji, na przykład: płciowej, rasowej, wyznaniowej.
- Nie stosujemy w marketingu nieuczciwych praktyk reklamowych.

Informacje o produktach i usługach

- Zrozumiale, rzetelnie i wyczerpująco informujemy o naszych produktach i usługach w dokładnym oraz powszechnie zrozumiałym języku.
- Przedstawiamy dane o naszych produktach i usługach w sposób przejrzysty, pozwalający na łatwy dostęp, wspierający świadomy wybór klienta.

- Informujemy o dostępności produktów i usług.
- Informujemy klienta o wszystkich wymogach związanych z korzystaniem z produktów, usług czy też urządzeń, które są konieczne do pełnego użytkowania oferowanego przez nas asortymentu.

Zasady sprzedaży

Spoczywa na nas duża odpowiedzialność za sprzedawane produkty i usługi. Dokładamy starań, aby proces sprzedaży był jak najbardziej przyjazny dla klienta, pozytywnie się kojarzył, dostarczał satysfakcji z powodu właściwie dobranych usług oraz korzystnej ceny, adekwatnej do wartości produktu i potrzeb klienta. W procesie sprzedaży kierujemy się następującymi zasadami:

- Otwarcie informujemy o pełnych cenach i podatkach, kosztach przesyłki, zasadach i warunkach sprzedaży produktów i usług.
- Używamy umów napisanych w jasnym, czytelnym i zrozumiałym języku.
- Dbamy o właściwy stosunek ceny do jakości swojej oferty.
- Promujemy używanie elektronicznych dokumentów, jak np. faktury, co wynika także z naszej troski o środowisko.

Planując działania w ramach punktu „Uczciwe praktyki operacyjne” warto bazować na poniższej dobrej praktyce.

TEMAT: Pozytywny rozwój

FILAR: Odpowiedzialność w środowisku lokalnym

ZAANGAŻOWANIE: Wspieranie rozwoju społeczności lokalnej

REALIZATOR: KALWINEK.NET - Łukasz Kalwinek

BENEFICJENCI:

- Klienci lokalni – mieszkańcy miasta, w liczbie ok. 3 000 osób

OKRES REALIZACJI: 2016 - 2020

ZAKRES REALIZACJI:

W ramach realizacji projektu wykonawca zbudował sieć światłowodową dla bloków wykluczonych cyfrowo. Następnie zainicjowano proces rozbudowy sieci światłowodowej w celu umożliwienia dostępu do szybkiego Internetu również w mniejszych miejscowościach, które dotychczas mają jedynie dostęp do Internetu radiowego. Proces ten trwa nadal. W ramach realizacji inicjatywy została nawiązana współpraca z konkurencyjnym operatorem, który nie ma własnej sieci światłowodowej. Dzięki współpracy operator mógł korzystać z gotowej infrastruktury, w celu podłączenia swoich klientów do światłowodu, tym samym włączając cyfrowo kolejnych użytkowników, kolejne rodziny, kolejne obszary.

Ochrona zdrowia i bezpieczeństwa klientów

- Dokładamy wszelkich starań, aby dostarczane produkty i usługi były bezpieczne dla zdrowia użytkownika. Informujemy o niewłaściwym użyciu naszych produktów i usług oraz o wynikających z nich możliwych konsekwencji.
- Poszerzamy swoją wiedzę z zakresu bezpieczeństwa stosowania urządzeń telekomunikacyjnych, na temat szkodliwości emitowanej przez nie radiacji. Staramy się w jak najlepszy sposób wyselekcjonować najbezpieczniejsze dla klientów urządzenia oraz przekazujemy im zebraną wiedzę w celach informacyjnych.
- Szczególną uwagę poświęcamy zagadnieniom związanym z bezpieczeństwem korzystania z usług telekomunikacyjnych przez dzieci. Dzieci są narażone na liczne niebezpieczeństwa, nie zawsze wiedzą, jak się przed nimi bronić. Prowadzimy kampanie informacyjne mające na celu zwiększenie świadomości rodziców w tym zakresie, proponujemy usługi wspierające kontrolę nad bezpieczeństwem dzieci w telekomunikacji, takie jak np. blokady i kontrole rodzicielskie.
- Prowadzimy wiele działań, by dostarczane usługi telekomunikacyjne były

Bazując na długoletnim doświadczeniu w branży telekomunikacyjnej i na opiniach naszych klientów, w oparciu o znajomość rynku telekomunikacyjnego, identyfikujemy i przeciwdziałamy stosowaniu negatywnych praktyk sprzedażowych, takich jak:

- - sztuczne zawyżanie marży,
- - stosowanie polityki ukrytych kosztów,
- - stosowanie zmów cenowych czy jakichkolwiek innych niepożądanych praktyk prowadzących do nieuczciwej konkurencji,
- - niepodawanie lub podawanie małym drukiem łącznej ceny produktu lub usługi,
- - stosowanie prawa do jednostronnej zmiany cen i warunków,
- - stosowanie nadmiernie długich okresów wykonania zamówienia,
- - stosowanie nieprzejrzystych komunikatów, mogących wprowadzić klienta w błąd,
- - niepełne informowanie o wadach/zaletach produktu lub usługi,
- - podawanie wyższej ceny wyjściowej obniżki.

jak najlepiej zabezpieczone przed nieuprawnioną ingerencją osób trzecich, w tym włamaniami przez Internet, atakami hackerskimi itp.

Wsparcie, serwis i rozpatrywanie reklamacji

- Powszechnie podajemy aktualne dane adresowe, lokalizację, numer telefonu i adres e-mail - jako dane kontaktowe do zgłoszenia potrzeby uzyskania wsparcia, serwisu lub złożenia reklamacji.
- Wprowadzamy wewnętrzne regulacje w celu jak najbardziej sprawiedliwego i najszybszego trybu rozpatrywania reklamacji wraz z ewentualnym uwzględnieniem gwarancji, naprawy lub wymiany uszkodzonego produktu.
- Pozyskujemy oraz analizujemy dane otrzymane od klientów w celu lepszego dostosowania produktów i usług do potrzeb rynkowych oraz wyeliminowania wszelkich usterek, błędów w produktach i usługach.
- Oferujemy wsparcie techniczne w uzasadnionej, rozsądnej cenie oraz w stosunkowo dostępnej lokalizacji.

Ochrona i bezpieczeństwo danych osobowych klientów

- Zbieramy od klientów wyłącznie dane, na które zezwala prawo oraz takie,



które są niezbędne do dostarczenia przez nas oferowanych produktów i usług.

- Wykorzystujemy zebrane dane wyłącznie do celów niezbędnych w realizacji procesu sprzedaży i dostarczenia usług.
- Informujemy przed lub w czasie pozyskiwania danych osobowych klientów, w jakim celu to robimy. Dodatkowe oferty handlowe składamy wyłącznie w przypadku wyrażenia przez odbiorców zgody.
- Dokładamy wszelkich starań, by zapewnić bezpieczeństwo danym przekazanym przez klientów. Oprócz działań, takich jak np. blokowanie podejrzanych aktywności, instruujemy także klientów w zakresie

bezpieczeństwa w sieci, m.in. kierując do nich informatory i poradniki tematyczne.

Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej

Jednym z podstawowych celów Stowarzyszenia jest zjednoczenie małych dostawców telekomunikacyjnych w grupę, która jest w stanie zapewnić mieszkańcom obsługiwanego terenu równy dostęp do zaawansowanych technologicznie rozwiązań w zakresie telekomunikacji. Z uwagi na rosnące znaczenie kompetencji cyfrowych w społeczeństwie konkurencyjność regionów pod tym względem stanowi ważną determinantę ich rozwoju.

Wspieramy także wiele inicjatyw lokalnych, starając się rozeznaczyć potrzeby małych społeczności i pomóc im w realizacji kluczowych celów społecznych.

Zasady ogólne

- Postrzegamy siebie jako część społeczności. Podobnie jak innym, nam także zależy na zrównoważonym rozwoju naszej planety.
- Rozpoznajemy i uwzględniamy w działalności naszych firm kulturę, wyznania, tradycję i historię miejsc, w których prowadzimy działalność.
- Cienimy wartość partnerstwa, wsparcia i wymiany doświadczeń.

- Analizujemy wpływ naszej działalności na lokalne społeczności i wprowadzamy zmiany, które prowadzą do większego rozwoju społeczności lokalnych.

Działania na rzecz lokalnych społeczności

- Szczególną uwagę przykładamy do rozwoju społeczeństwa informacyjnego.
- Kierujemy się zasadą zwiększania lokalnego postępu społecznego w miejscach, gdzie prowadzimy działalność produkcyjną lub handlową, poprzez tworzenie nowych miejsc pracy i zwiększanie siły nabywczej.
- Konsultujemy się z przedstawicielami różnych grup społecznych w celu rozpoznania największych potrzeb lokalnych do inwestycji społecznych.
- Wspieramy lokalne inicjatywy dla podniesienia jakości życia mieszkańców, rozwoju sportu i kultury, wzrostu wykształcenia społeczności lokalnych, ochrony środowiska, zdrowego trybu życia, podnoszenia bezpieczeństwa.
- Przeciwdziałamy wykluczeniu społecznemu, ekonomicznemu i technologicznemu, promujemy równe szanse.
- Angażujemy się w działania charytatywne.

Planując działania w ramach punktu „Zagadnienia konsumenckie” warto bazować na poniższej dobrej praktyce.

TEMAT: Dostępna i przystępna informacja na temat świadczonych usług i ofertowanych produktów

FILAR: Odpowiedzialność biznesowa

ZAANGAŻOWANIE:

Dostępna i przystępna informacja na temat świadczonych usług i oferowanych produktów

REALIZATOR: Systel Systemy Teleinformatyczne M. Linscheid Spółka Jawna

BENEFICJENCI:

- Klienci indywidualni, w liczbie 2500 osób,
- Właściciele firmy, w liczbie 2 osób,
- Pracownicy firmy, w liczbie 5 osób.

OKRES REALIZACJI: 2021 r.

ZAKRES REALIZACJI:

Przedsięwzięcie miało na celu zapewnienie korzyści wszystkim dotychczasowym oraz przyszłym abonentom firmy i jej potencjalnym klientom. W ramach inicjatywy zrealizowano działania mające na celu uproszczenie oraz przekazanie klientom oferty handlowej firmy w sposób zwięzły, rzetelny i przystępny za pośrednictwem strony www.systel.pl, infolinii handlowej BOK oraz podczas bezpośrednich kontaktów pracowników działu handlowego w rozmowach z klientami. Działania skutkować będą wyjściem naprzeciw oczekiwaniom klienta. Uproszczony przekaz handlowy ułatwia podjęcie decyzji przez klienta oraz istotnie zwiększa poziom wzajemnego zrozumienia i zaufania. W ramach inicjatywy ograniczono liczbę sprzedawanych pakietów. Rezultaty inicjatywy są bezpośrednio widoczne, gdyż prezentowane na stronie internetowej firmy pakiety są najchętniej wybierane. Podczas realizacji inicjatywy zautomatyzowano i zabezpieczono formularz przekazywania danych abonenta do umów handlowych, jak również zmodyfikowano i uproszczono sposób zawarcia umowy w formie elektronicznej. Wszystkie powyższe działania miały na celu zwiększenie świadomości o zakresie usługi, którą otrzymuje abonent.

Dostęp do wyrobów i usług

- Nie eliminujemy żadnej grupy społecznej z korzystania z naszych produktów i usług oraz nie dyskryminujemy żadnej grupy konsumenckiej. Bardzo duże znaczenie przywiązujemy do analiz i badań wszystkich grup konsumenckich, także takich jak seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami oraz osoby o trudnej sytuacji materialnej. Dzielimy się wiedzą i doświadczeniami w tym zakresie.
- Rozumiemy, jak wysokie znaczenie w budowie społeczeństwa informacyjnego ma poprawa kompetencji cyfrowych osób starszych. Usługi i produkty telekomunikacyjne mogą być szczególnie przydatne w podniesieniu jakości życia i ułatwienia dostępu do wielu usług i aktywności dla osób starszych. Dlatego szczególną uwagę poświęcamy dostosowaniu urządzeń i usług telekomunikacyjnych, by były przyjazne do potrzeb osób starszych, jak również dbamy o to, aby osoby starsze uzyskały w przystępny sposób oczekiwaną pomoc lub wsparcie.
- Usługi i produkty telekomunikacyjne mogą znacząco przyczynić się do zwiększenia jakości życia osób niepełnosprawnych, dlatego staramy się dostosować ofertę do

potrzeb tej grupy. Rozwijamy naszą ofertę z uwzględnieniem różnych rodzajów niepełnosprawności: sensorycznej, intelektualnej czy ruchowej. Ważna jest dla nas także odpowiednia obsługa osób z niepełnosprawnościami, więc uświadamiamy i szkolimy pracowników, aby nie tylko spełniali wszelkie wymagania kompetentnej obsługi, ale także podchodzili do osób niepełnosprawnych z empatią i zrozumieniem.

- Aby przeciwdziałać nierównemu dostępowi do technologii i wykluczeniu cyfrowemu, практикуjemy tworzenie dobrych jakościowo produktów i usług o niskich cenach końcowych, co pozwala zwiększyć ich dostępność dla najuboższych grup społecznych. Uważamy, że równy dostęp do technologii telekomunikacyjnych może poprawić byt osób najuboższych, rozwinąć ich kompetencje, umiejętności oraz wiedzę, jako działanie opierające się na najważniejszej zasadzie pomocy – dawaniu wędki, a nie ryby. Wspieramy osoby potrzebujące większej znajomości usług telekomunikacyjnych, by dopełnić wspomnianą zasadę, czyli – podarować wędkę i nauczyć łowić.

Przykładowe praktyki dostosowujące naszą działalność do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz seniorów:

- wybór sprzętu dla osób niedosłyszących z wzmacniaczem głośności, dodatkowymi powiadomieniami barwnymi, jak również sprzętu kompatybilnego z aparatem słuchowym,
- wybór sprzętu dla osób niedowidzących z systemem odczytywania tekstu oraz powiększonymi przyciskami,
- wybór sprzętu z dodatkowym klawiszem SOS dla osób, którym taka funkcjonalność jest bardzo pomocna,
- wybór sprzętu ze słowną zapowiedzią dzwoniącego numeru,
- wizyty domowe doradcy lub sprzedawcy w przypadku osób z ograniczoną możliwością ruchową,
- zniżki dla osób z potwierdzonym, orzeczonym stopniem niepełnosprawności.

Planując działania w ramach punktu „Zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej” warto bazować na poniższych dobrych praktykach.

TEMAT: Pomoc w akcji „Wyskakuj z laptopa”

FILAR: Odpowiedzialność w środowisku lokalnym

ZAANGAŻOWANIE:

Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu w postaci nierównego dostępu do usług telekomunikacyjnych

REALIZATOR: Systemia.pl sp. z o.o.

BENEFICJENCI:

- Klienci lokalni – rodziny w trudnej sytuacji finansowej, w liczbie 160 rodzin,
- Właściciele firmy, w liczbie 2 osób,
- Pracownicy firmy, w liczbie 6 osób,
- Wolontariusze wspomagający działania, w liczbie ok. 30 osób.

OKRES REALIZACJI: 2020 - 2021

ZAKRES REALIZACJI:

W ramach akcji „Wyskakuj z laptopa” przekazanych zostało ponad 100 laptopów i urządzeń stacjonarnych. Każde z nich przeszło proces pełnego czyszczenia, diagnostyki, wymiany niezbędnych elementów oraz instalacji i dostosowania do nauki on-line. Bardzo często wymieniane są kluczowe elementy sprzętu, takie jak dyski (HDD na SSD, pamięci). Coraz częściej przeprowadzamy szkolenia: głównie dla osób starszych, dla których komputer jest szansą - ale również zagadką. Póki co - indywidualne. Trwają jednak rozmowy nad organizacją szkoleń dla seniorów, pod roboczym tytułem „O komputerze – przy cieście i herbacie”.

Cel główny akcji jest stały: doposażenie i pomoc jak największej liczbie potrzebujących. Cele poboczne to zaangażowanie lokalnej społeczności w działania bezpośrednie i pośrednie. Wytworzenie przekonania, że możemy razem działać i pracować - na rzecz innych. Chodzi również o świadomość, że urządzenie, które leży od kilku lat, nie musi być elektrośmieciem i że można dać mu drugie życie. Celem akcji jest zagwarantowanie finansowania na poziomie pozwalającym przekształcenie inicjatywy oddolnej – w inicjatywę, posiadającą formę prawną (fundacja bądź stowarzyszenie).

TEMAT: Zestaw inicjatyw na rzecz środowiska lokalnego

FILAR: Odpowiedzialność w środowisku lokalnym

ZAANGAŻOWANIE: Wspieranie rozwoju społeczności lokalnej

REALIZATOR: DANAR WOJTYSIAK SP.J.

BENEFICJENCI:

- Klienci lokalni – mieszkańcy miasta, w liczbie ok. 8 700 osób

OKRES REALIZACJI: 2017 - 2021

ZAKRES REALIZACJI:

W ramach inicjatywy opracowano i konsekwentnie realizowano szereg inicjatyw wsparcia rozwoju społeczności lokalnych o charakterze cyklicznym:

*Prabucki Bieg Olbrzyma Kober Cup,
FIFA CUP 2018,
FIFA CUP 2020,
Transmisje na potrzeby stadionu Pogoń Prabuty,
Organizacja i realizacja WOŚP,
Akcja oddajemy krew oraz 1% podatku dla Hani,
Darmowy dostęp do usług internetowych dla osób ciężko chorych i fundacji,
Transmisje mszy św. z Prabuckiego Kościoła,
Akcja Niebieski Mikołaj,
Sponsoring Pogoni Prabuty oraz MMTS Kwidzyn,
Sponsoring wydarzenia WRAKRACE Prabuty,
Akcja charytatywna na rzecz Mateusza Czajka.*

Zrealizowane w ramach inicjatywy przedsięwzięcia miały na celu wzrost zaangażowania w internetowe aukcje charytatywne oraz współorganizację w zakresie technicznym wydarzeń dobroczynnych. Sponsorowane są kamery oraz łącza do transmisji danych, a także dostęp do usług Internetowych. W ramach inicjatywy są również przyjmowani uczniowie techników informatycznych, którzy mają odbyć praktyki zawodowe. Realizowane są działania mające na celu rozwój projektu portalu powisle.info, Powiślańskiej Lokalnej Grupy Działania, projektu „Wsparcie na wdrażanie operacji w ramach strategii rozwoju lokalnego kierowanego przez społeczność”.



Wydano:
2021-10

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

Sygnatura dokumentu:
stowarzyszenieepoludnie/teleodpowiedzialni/kodeks-csr-branzy-telekomunikacyjnej-2021/20211020182500

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 Wrana).

Wszelkie prawa zastrzeżone.