



**POROČANJE O AKTIVNOSTIH NA PODROČJU ODGOVORNEGA PRIREJANJA
IGER NA SREČO V LETU 2019**

Januar 2020

Tina Šteblaj

Vsebina

1. RAZISKAVE	3
2. IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH	5
3. PRODAJNA MREŽA.....	6
4. OBLIKOVANJE IGER.....	8
5. KANALI ZA IGRE NA DALJAVO.....	9
6. OGLAŠEVANJE IN TRŽENJE.....	10
7. ZDRAVLJENJE ODVISNOSTI	12
8. IZOBRAŽEVANJE IGRALCEV.....	13
9. DELEŽNIKI	15
10. POROČANJE, MERITVE IN CERTIFIKACIJA	16
11. ELEKTRONSKI IGRALNI AVTOMATI (EGM)	18

Športna loterija je v letu 2012 prejela Certifikat Evropskega loterijskega združenja, ki se nanaša na odgovorno prirejanje iger na srečo. Evropske loterije, članice Evropskega loterijskega združenja (EL), so zavezane k odgovornem prirejanju iger na srečo in izvajanju dejavnosti na družbeno sprejemljiv in nadzorljiv način, z elementi vzgoje in preventive. V letu 2018 je bila s strani EL potrjena ponovna certifikacija, že tretja, z veljavnostjo do januar 2021. V letu 2020 družba čaka ponovna vmesna presoja. Pri tem velja dodati, da gre pri izpolnjevanju zahtev večinoma za nadgradnjo in sledenje priporočilom presojevalca SIQ; za dodatne ukrepe, ki dopolnjujejo že obstoječe aktivnosti oz za vzdrževanje slednjih. Kot prejemnik certifikata EL pa družba še vedno izpolnjuje tudi pogoje za najvišji nivo WLA certificiranja odgovornega igranja, za katerega je prav tako prejela ponovno potrditev.

1. RAZISKAVE

CILJI

- Spremljanje in po možnostih sodelovanje (predavanja, raziskave, študije ipd.) na področju odvisnosti in odgovornega prirejanja iger na srečo v Republiki Sloveniji in tujini, seznanjanje deležnikov dejavnosti klasičnih iger na srečo ter, kjer primerno, vpeljava pomembnih informacij v določene ukrepe ali spremembe
- Spremljanje novosti o zadevni problematiki, seznanjanje zadevnih zaposlenih (članki, objave v medijih) in prodajnih mest
- Sodelovanje in podpora ustreznim institucijam, ki nudijo strokovno pomoč osebam, ki imajo težave s čezmernim igranjem in zasvojenostjo, ali skrbijo za preventivo na tem področju
- Sodelovanje z Združenjem evropskih loterij na področju izmenjave informacij
- Izpeljava lastnih raziskav/anket

UKREPI V 2019

- Sprotno in ažurno posodabljanje strani o Odgovornem igranju (preverjanje ustreznosti kontaktov, zanimivi novi članki,...)
- Pomembne objave (dokumenti, članki itd) so na voljo vsem zaposlenim v za to namenjeni mapi na skupnem omrežju
- Pogodbeno sodelovanje z ZD Nova Gorica in njihovim centrom za zdravljenje zasvojenosti; posredovanje poročila
- Na srečanju z individualnimi prodajalci januarja 2019 je bila izvedena anketa na zadevno temo
- Družba je z odgovori sodelovala v raziskavi o digitalnem odgovornem igranju
- INFO HUB, kjer si članice izmenjujejo različne informacije , med drugim je posebna tema tudi Odgovorno igranje
- Družba Mediana je izpeljala projekt Mystery Shopping ter posredovala ustrezno analizo/poročilo, o čemer se je razpravljalo tudi na srečanju s prodajnimi zastopniki
- Družba je za igralce na internetu v juliju pripravila anketo in nato njen povzetek
- Družba Mediana je pripravila raziskovalno poročilo na temo Športna loterija in konkurenca v zaznavah javnosti v Sloveniji

INDIKATORJI

- Na splet in v mapo za zaposlene so dodani zadevni in zanimivi članki
- ZD Nova Gorica na podlagi nabora vprašanj, ki bojo omogočala boljšo statistiko pacientov, pripravi zadevno poročilo in analizo
- Mediana predstavi izčrpno poročilo o projektu Skrivnostni kupec, ki preverja zavedanje in poznavanje odgovornega igranja med prodajalci
- Platforma EL INFO HUB
- Raziskava Silverfish: Digital Responsible Gaming
- Anketa med igralci; povzetek je objavljen na spletnih straneh in v vednost posredovan vsem zaposlenim
- Medianino raziskovalno poročilo – vključena tudi tematika odgovornega prirejanja

UČINKOVITOST UKREPOV

- Izvedba projekta Skrivnostni kupec je pripomogla k bolj učinkovitem informiranju in izobraževanju prodajnih zastopnikov in posledično prodajnih mest
- Preko platforme so članice EL hitreje in bolj učinkovito seznanjene z zadevno tematiko oz lahko na tak način sedaj tudi pridobijo želene informacije
- Družba pridobi vpogled v statistiko zdravljenih za nekemične zasvojenosti, zlasti za igre na srečo
- Zaradi seznanjanja z zadevnimi dokumenti imajo zaposleni zavedanje in vedenje o tej problematiki in družbini zavezi za odgovorno prirejanje

PLANI

- Nadaljuje se pogodbeno sodelovanje z ZD Nova Gorica, praktično edinim tovrstnim centrom za zdravljenje nekemičnih zasvojenosti v Sloveniji, ki še kako potrebuje vsakršno podporo, družba pa od tega koristi predavanja terapevtov in zanimivo statistiko zasvojenih
- Družba še naprej pregleduje in objavlja zadevne članke, raziskave, v njih sodeluje in skrbi za lastne izvedbe raziskav oz anket, ki ne samo podajajo neko trenutno stanje, temveč skrbijo hkrati še za ozaveščanje igralcev in zaposlenih

2. IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH

CILJI

- Seznanjati zaposlene in prodajne zastopnike o pomembnosti odgovornega prirejanja, o vseh dogodkih in novostih s tega področja, s celotnim programom pa seznaniti vsakega novega zaposlenega
- Dodatna izobraževanja zaposlencev in sodelovanje z drugimi deležniki
- Sodelovanje zadevnih zaposlenih na dogodkih, ki so vezani posredno ali neposredno na temo odgovornega prirejanja (korupcija v športu, preprečevanje pranja denarja: posveti, predavanja, delavnice ipd)

UKREPI V 2019

- Sproti se osvežuje mapa na skupnem omrežju z gradivom o odgovornem igranju (članki, raziskave ipd), zaposlene se o vsem dogajanju obvešča preko e-pošte; letno poročilo, zadevni članki, analiza ankete in povzetek
- V 2019 smo s programom odgovornega prirejanja seznanili vse nove zaposlence - 2
- Zadevni zaposleni so se udeležili izobraževanj in posvetov na teme, ki so navezane na odgovorno igranje, zlasti gre tukaj za preprečevanje pranja denarja in za boj proti korupciji v športu – AMLD (Šteblaj, Pöschl), Gotenica-korupcija v športu (Bohinc), Nacionalna ocena tveganja (Kolenc)
- Januarja je bilo organizirano srečanje z individualnimi prodajalci, za katere je bilo hkrati organizirano tudi predavanje terapevta Mihe Kramlija na temo zasvojenosti; srečanja so se udeležili zaposleni na oddelku prodaja/marketing, uprava in prodajni zastopniki
- Zaposleni imajo dostop do platforme EL, na kateri si člani izmenjujejo zadevne informacije, med drugim tudi s področja odgovornega igranja
- Na podlagi rezultatov projekta Skrivnostni kupec je bilo s prodajnimi zastopniki organizirano posebno srečanja z namenom poročanja in nadaljnjih izboljšav

INDIKATORJI

- Sproti se na skupno omrežje dodajajo članki in zadevni dokumenti, po e-pošti so zaposleni in prodajni zastopniki redno obveščani
- Udeležba na dogodkih posredno ali neposredno vezanih na zadevno tematiko: predavanje ZD Nova Gorica 17.1.19, AMLD ocenjevanje EK glede implementacije direktive 12.12.19, usposabljanje Policije glede korupcije v športu 5.12.19, GLMS dogodki (Šmid, Poglajen, Bohinc)

- INFO HUB
- Izjave novih zaposlenih glede seznanitve z družbino zavezanostjo
- Zapisnik sestanka s prodajnimi zastopniki

UČINKOVITOST UKREPOV

- Širok nabor izobraževanj in seznanjanj s tematiko omogoča boljše zavedanje zaposlenih in širše poznavanje področja odgovornega igranja, tudi v povezavi z drugimi področji, ki jim družba sledi
- Novi zaposleni prevzamejo družbino zavezo odgovornega prirejanja in se seznanijo z vsemi ključnimi informacijami na temo
- Družba je v širšo tematiko vpeta na različnih sferah, kjer se kaže kot zaupanja vredno in ugledno podjetje
- Odkrivanje morebitnih pomanjkljivosti omogoča napredek in izboljšave

PLANI

- Skladno s pogodbo z ZD Nova Gorica se organizirajo izobraževanja za zaposlene
- V aktivnostih ostane nadaljevanje sprotnega obveščanja o vseh zadevnih temah ter ustrezno izobraževanje novih zaposlencev
- Kjer potrebno, družba vselej sodeluje kot pomemben akter na področjih, ki so širše vpeta v sfero odgovornega prirejanja

3. PRODAJNA MREŽA

CILJI

- **Redno in primerno obveščanje prodajalcev na prodajnih mestih o primernosti ukrepov odgovornega prirejanja in igranja, skupaj z zahtevami in priporočili glede ukrepanja prodajalcev v določenih situacijah, svetovanje prodajalcem**
- **Vsako novo prodajno mesto se opremi z ustreznim materialom (brošure) in se poskrbi za ustrezno inštruktažo, tudi glede aplikacije, s katero prodajna mesta od nas dobivajo vsa zadevna obvestila in podporne dokumente**
- **Redna, najmanj enkrat-letna kontrola prodajnih mest glede opremljenosti z materialom, obveščenosti in ustreznega ukrepanja, skrb za zalogo**

- **Zaradi fluktuacije ob vsakem obisku, kjer potrebno, informiranje vseh novih zaposlenih**
- **Poseben poudarek na varstvu mladoletnih, ustrezno opozarjanje zaposlenih na prodajnih mestih**
- **Pridobivati podatke nazaj s prodajnih mest glede težav oz vprašanj v zvezi z izvajanjem ukrepov odgovornega**
- **Preko naključnih obiskov preveriti poznavanje in reagiranje prodajalcev**

UKREPI V 2019

- Vsa nova prodajna mesta so bila preko prodajnih zastopnikov seznanjena s cilji družbe na temo odgovornega prirejanja ter opremljena z brošurami oz seznanjena z dostopom do informacij glede odgovornega igranja v elektronski obliki, preko povezave na naše spletne strani in preko ustrezne aplikacije
- Izvajala se je redna kontrola (priporočljivo ob vsakem obisku) in opozarjanje prodajnih mest zaradi inšpekcijskih pregledov, ogled je najmanj 1x letno
- Izpeljan je bil projekt Skrivnostni kupec, usmerjen na ravnanje z mladoletnimi in zasvojenimi igralci, Mediana je na tej podlagi pripravila izčrpno analizo in poročilo, čemur je sledil tudi poseben sestanek s prodajnimi zastopniki
- Na prodajna mesta so bila posredovana posodobljena navodila za prodajalce, ki vključujejo tudi Odgovorno prirejanje
- V januarju je bil za individualne prodajalce izpeljan poseben dogodek, ki je vključeval predavanje g. Mihe Kramlija iz ZD Nova Gorica kot tudi anketo med prodajalci in na njeni podlagi analizo odgovorov

INDIKATORJI

- Vse informacije so dostopne tako v pisni tiskani obliki (brošure za prodajalce in igralce) kot tudi v elektronski (na terminalih in preko aplikacije z družbo)
- V razgovorih s prodajnimi zastopniki družba pridobiva povratne informacije s prodajnih mest kot tudi na podlagi raznih raziskav izobražuje prodajne zastopnike za ustrezno ravnanje na prodajnih mestih (zapisnik sestanka)
- Posodobljena navodila za prodajalce
- Uprava se je s posebnim sklepom zavezala k nadaljnjemu ažurnemu obveščanju in izobraževanju prodajalcev
- Pripravljen je bilo vprašalnik za projekt Skrivnostni kupec in po zaključku poročilo in analiza projekta

UČINKOVITOST UKREPOV

- Zaradi opcije mnogih kanalov obveščanja, so dejansko vsa prodajna mesta ves čas opremljena z vsemi ustreznimi informacijami, po potrebi pa redno obveščena o vseh novostih ali dodatnih priporočilih
- V primeru odkritja določenih pomanjkljivosti družba poskrbi za nadaljnja navodila in ukrepe (preko prodajnih zastopnikov)

PLANI

- Družba nadaljuje s sistematičnim obveščanjem in izobraževanjem prodajnih mest, s posebnim poudarkom na mladoletne in ranljive skupine igralcev

4. OBLIKOVANJE IGER

CILJI

- **Pri vpeljavi novih iger se na podlagi vseh faktorjev tveganj (že oblikovanega modela) prida ustrezna klasifikacija glede ocene tveganja (barvna oznaka)**
- **Postopek mora biti kontroliran, dokumentiran in sledljiv**
- **Klasifikacija se ustrezno osvežuje**

UKREPI V 2019

- Upoštevajo se sprejeta navodila glede postopka klasifikacije (odgovorne osebe za določitev ocen, za potrditev ocen, sam postopek in njegova potrditev ter potrditve sprememb)
- Vse novo vpeljane igre so takoj ustrezno barvno označene glede na oceno tveganja, ob kliku na barvo se odpre tudi preglednica kategorij iger, skladno s pripadajočimi barvnimi oznakami

INDIKATORJI

- Na spletni strani je vsaka igra v ponudbi družbe označena z ustrežno oceno tveganja zasvojenosti, velja, da je vsaki novi igri v ponudbi takoj pridana ustrežna oznaka, igralci nato s klikom v tabeli to oznako lahko preverijo

UČINKOVITOST UKREPOV

- Igre so glede tveganja ocenjene še po več kriterijih
- Celoten postopek je skladno z zahtevami ustrežno sledljiv

PLANI

- Še naprej se dosledno skrbi se za osveževanje klasifikacije in vse potrebne vnose ter njihove potrditve
- Sistem mora ostati dokumentiran in sledljiv

5. KANALI ZA IGRE NA DALJAVO

CILJI

- Družba spoštuje in dopolnjuje varnostno politiko, ki mora biti v skladu s standardom ISO/IEC 27001 I-017, skrbi za redne presoje informacijskega sistema in ISO standarda
- Kjer potrebno, se prilagajajo zahteve in/ali omejitve, glede vplačil, izplačil, časa igranja itd
- Spoštovanje dodatnih zadevnih zakonov in aktov, kot je Zakon o preprečevanju pranja denarja, Pravilnik o prirejanju iger na srečo preko interneta
- Posodabljanje družbinih zadevnih internih aktov in spletnih strani

UKREPI V 2019

- Potekala je presoja informacijskega sistema in presoja standarda ISO 27001
- Dopolnjeni dokumenti za Varnostno politiko
- Posodobljeni so bili indikatorji in ocena tveganja za pranje denarja

- Posodobljeni interni akti: Pravila o poslovanju z igralnim računom in Pravila za uporabo samopostrežnega terminala
- Družba je kot spletni prireditelj sodelovala pri projektu Evropske Komisije glede implementacija Direktive o preprečevanju pranja denarja
- Nova korporativna spletna stran z vsebinami o odgovornem igranju

INDIKATORJI

- Obe navedeni presoji nista pokazali neskladnosti
- Nova verzija Varnostne politike
- Zahvala Ministrstva za finance za sodelovanje pri projektu EK
- Vsi posodobljeni interni akti so zaposlenim na voljo na skupnem omrežju
- Postavljena nova korporativna spletna stran, poleg obstoječe produktne strani

UČINKOVITOST UKREPOV

- Urejenost kanalov na daljavo družbi daje status nadzorovanega prireditelja, resne in zaupanja vredne organizacije, kjer je zagotovljena vsa kontrola, nadzor in s tem celovita varnost tako družbe kot imetnikov igralnih računov, s čimer si družba tudi redno zagotavlja podaljševanje certifikatov in visoko skladnost z zahtevami
- Kot usposobljen in zaupanja vreden prireditelj je bila družba izbrana za sodelovanje pri evropskem projektu ocenjevanje direktive AMLD

PLANI

- Družba še naprej skrbi za izpolnjevanje vseh ukrepov za varnost in zaščito igralcev ter izpolnjevanje zahtev nadzornih in zakonodajnih organov
- Interni akti družbe se po potrebi posodablajo in dopolnjujejo

6. OGLAŠEVANJE IN TRŽENJE

CILJI

- **Upoštevanje in spoštovanje zakonodaje ter kodeksov oglaševanja, s poudarkom na zaščiti ranljivih skupin in mladoletnih**
- **Neagresivno oglaševanje**

- **Oglaševanje naj upošteva ciljne skupine, pri čemer se izloči ranljive in mladoletne**
- **Vključevanje elementov odgovornega prirrejanje v interne akte družbe, ki naslavljajo tudi oglaševanje**
- **V primeru sodelovanja z zunanjimi agencijami/mediji, se jih ustrezno izobrazi o pomenu in izvajanju standardov odgovornega prirrejanja**
- **Primeren nastop v medijih glede prikaza družbe kot odgovornega prirreditelja**

UKREPI V 2019

- Pri oglaševanju se še naprej upoštevajo načela odgovornega oglaševanja in trženja, vse oglasne vsebine, srečke, listki itd so preverjeni in opremljeni z ustreznim znakom Odgovorno igranje, ki je prisoten tudi na spletnih straneh
- Odgovorna oseba za tržno komuniciranje preverja in potrjuje pojavljanje oglasnih vsebin z ozirom na ranljive skupine in mladoletne
- Pri oglasnih vsebinah se uporablja formaliziran postopek kontrole in potrditve
- Skozi različna sodelovanja so bila zadevne agencije/mediji ustrezno obveščeni in opozorjeni glede standardov odgovornega prirrejanja in obveščeni o vsebini strategije
- Družba v medijih objavlja PR članke na temo odgovornega prirreditelja

INDIKATORJI

- Znak za odgovorno igranje na vseh oglasnih materialih in na spletnih straneh
- Oglasne vsebine so zlasti v športnih medijih oz na športnih dogodkih (npr Ekipa, nogometne tekme, itd), oglaševanje je primerno, omejeno in skrbno načrtovano
- Uporablja se določen postopek, pri katerem odgovorna oseba pregleda in odobri oglasni material ter pojavljanje
- Poročilo odgovorne osebe o seznanitvi agencij/medijev
- PR predstavitev družbine zavezanosti (npr MMC)

UČINKOVITOST UKREPOV

- Uporablja se primerno ciljano in neagresivno oglaševanje, vedno s prisotnim znakom za odgovorno igranje
- Družba se v javnosti ne izkazuje kot agresiven oglaševalec, temveč s poudarkom na ustreznih ciljnih skupinah in ustreznih vsebini

CILJI

- Družba še naprej sledi usmeritvi primerne, neagresivne oglaševanja, z upoštevanjem zadevnih aktov in z namenom zaščite ranljivih skupin
-

7. ZDRAVLJENJE ODVISNOSTI

CILJI

- **Kontinuirano sodelovanje z ustreznimi ustanovami za zagotavljanje pomoči, hkrati odprtost še za druge opcije pomoči**
- **Ustrezna napotitev igralcev oz sorodnikov na pomoč oz svetovanje**
- **Takojšnje svetovanje, kjer primerno**
- **Primerna opremljenost in izobraževanje prodajnih mest z informacijami o nudenju pomoči**
- **Preverjanje ustreznosti zgornjih ukrepov**

UKREPI V 2019

- Družba je vzpostavila pogodbeno sodelovanje z ZD Nova Gorica – Ambulanto za zdravljenje odvisnosti, v okviru katerega je deležna tudi rednega izobraževanja zaposlenih, hkrati pa statistike vodenja zasvojenih igralcev
- Ustrezno predavanje o zdravljenju je bilo organizirano tudi za nekatere prodajalce (Miha Kramli)
- Na željo igralcev je bila poslana izobraževalna literatura
- V okviru projekta Skrivnostni kupec se je preverjalo ustrezno ravnanje z zasvojenimi igralci, ki iščejo pomoč

INDIKATORJI

- Informacije o ustrezni pomoči in zdravljenju so na voljo v brošuri in na spletnih straneh
 - Na spletu je navedena literatura, ki jo lahko registrirani igralci prejmejo brezplačno in jo naročijo preko e-pošte, v tem letu sta bili dve taki e-naročili, po več knjig
-

- Razvita je posebna aplikacija za beleženje podatkov o pacientih v zvezi z igrami na srečo, v obojestranskem sodelovanju je bil pripravljen tudi zadevni vprašalnik, na tej podlagi pa poročilo s strani ZD Nova Gorica
- Vabilo na dan s prodajalci
- Vprašalnik za skrivnostne kupce glede preverjanja ravnanja z igralci, ki iščejo pomoč

UČINKOVITOST UKREPOV

- Igralci imajo na voljo in poiščejo ustrezno pomoč, za kar so zaslužne zadostne in učinkovite informacije ter sodelovanje prodajalcev
- ZD Nova Gorica kor edina tovrstna ustanova v Sloveniji za zdravljenje nekemičnih zasvojenosti je hvaležna za vsakršno finančno in drugačno pomoč, ki je, glede na težke razmere dela, zelo potrebna

PLANI

- Družba še naprej podpira ustanove za zdravljenje zasvojenih z igrami na srečo in pri tem skuša o statistiki takih igralcev pridobiti čim več informacij
 - Redno in sproti je potrebno skrbeti za pravilne in točne informacije glede možnosti za pomoči za igralce in jih ustrezno objavljati
-

8. IZOBRAŽEVANJE IGRALCEV

CILJI

- **Seznanjanje in obveščanje igralcev o odgovornem igranju in nudenje nasvetov in informacij, kje lahko poiščejo pomoč. Vsebina mora biti ustrezno osvežena in objavljena**
 - **Igralcem je na spletu na voljo tudi naročilo razne literature, zadevni članki, poročila, analize anket, raziskave ipd**
 - **Igralci morajo imeti na voljo tudi informacije o igrah (pravila, navodila, skladi itd)**
 - **Sprotno preverjanje pri igralcih v obliki anket**
-

UKREPI V 2019

- Spletne strani o Odgovornem igranju so redno osvežene in prenavljane
- Informacije o igrah in nudenju pomoči so na voljo na prodajnih mestih (brošure, elektronsko), na sedežu družbe in preko spleta
- Na željo igralcev jim posredujemo zadevno literaturo
- Na splet družba objavlja analize anket, poročila o odgovornem igranju in zanimive članke ter raziskave
- Poletna anketa med igralci na temo odgovornega igranja

INDIKATORJI

- Spletne strani Odgovorno igranje; objavljeno novo poročilo o odgovornem prirejanju, novi članki, ankete
- Vse igre so na spletu in na prodajnih mestih natančno opisane (pravila, navodila)
- Prodajna mesta se za elektronsko vsebino povežejo s spletnimi stranmi Športne loterije, na voljo jim je tudi posebna aplikacija
- Igralci naročajo izobraževalno literaturo
- Anketa in njena analiza

UČINKOVITOST UKREPOV

- Rezultati anket kažejo na to, da imajo igralci na voljo primerne in zadostne informacije

PLANI

- Skrb, da je igralcem vedno na voljo vsa pomoč in ažurna vsebina glede odgovornega igranja, dodatno pa jim še naprej ponujamo v vednost zanimive članke, novice ipd
- Še naprej se sprti preverja ustreznost vsebin o odgovornem igranju med igralci

9. DELEŽNIKI

CILJI

- **Komunikacija z glavnimi skupinami deležnikov za vzajemno izmenjavo informacij, mnenj, stališč in pobud**
- **V glavne skupine deležnikov so vključeni tudi igralci (njihovi sorodniki itd.), ustanove za pomoč, lastniki, nadzorniki, druge loterije, nadzorni organ,...**
- **Obveščanje o aktivnostih odgovornega igranja in drugih povezanih aktivnostih (npr korupcija ter integriteta v športu, pranje denarja, evropska dogajanja itd)**
- **Sodelovanje z drugimi loterijami in loterijskimi organizacijami glede tega področja**
- **Sodelovanje z deležniki preko različnih kanalov, od osebnih srečanj, do spletnih vsebin**

UKREPI V 2019

- Zadevna vsebina je bila vključena v Letno poročilo, ki je tudi javno objavljeno, kot tudi v Letni delovni načrt družbe, o katerem se razpravlja na sejah Nadzornega sveta
- Nadaljnje sodelovanje pri GLMS (proti korupciji v športu – delavnica in skupščina)
- Predstavniki družbe so sodelovali na raznih strokovnih srečanjih, pri katerih so bili vključeni Policija in Ministrstvo za finance (ocenjevanje AMLD, Korupcija v športu, Nacionalna ocena tveganja)
- Aktivno sodelovanje s terapevtsko ambulanto v obliki raznih sestankov in posvetov ter v obliki pogodbenega sodelovanja
- Na spletu je družba objavila Letno poročilo odgovornega prirejanja, analizo ankete med igralci in povzetek anket
- V PR člankih družba večinoma vključuje tudi tematiko odgovornega igranja (npr članki MMC)
- Zanimivejše članke na temo družba objavi na svojih spletnih straneh, v okviru vsebine Odgovornega igranja

INDIKATORJI

- Vabila in zapisniki sej nadzornega sveta
- Letno poročilo 2018 in Letni delovni načrt 2019, 2020
- Portal EL INFO HUB, dostopen pooblaščenim in registriranim zaposlenim, med vsebinami je tudi odgovorno igranje
- Udeležba na dogodkih GLMS

- PR objave
- Spletne strani družbe, kjer se objavljajo zadevne vsebine

UČINKOVITOST UKREPOV

- Na sejah NS se člani aktivno vključijo v razpravo
- S sistemom obveščanja deležnikov v čim širšem obsegu (javne objave) se oblikuje večje zavedanje in poznavanje problematike ter s tem priznavanje družbe kot aktivnega odgovornega prireditelja
- Glede na vedno bolj opazno problematiko nekemičnih zasvojenosti, zlasti pri mladih, družba kot ponosni podpornih institucij za strokovno pomoč prispeva k večjemu zavedanju

PLANI

- Sledijo zastavljenim ciljem, pri čemer se skuša doseči čim širši krog deležnikov in predvsem od njih pridobiti tudi povratne informacije
- Družba še naprej širi zavedanje o pomenu odgovornega prirejanja in priznanju takšnih aktivnih akterjev na trgu iger na srečo

10. POROČANJE, MERITVE IN CERTIFIKACIJA

CILJI

- **Poleg poročanja o programu družbeno odgovornega prirejanja iger na srečo želi družba preko različnih medijev spodbujati razpravo o pomenu dejavnosti odgovornega prirejanja klasičnih iger na srečo**
- **Sprotno obnavljanje certifikata, nadgradnja, dokumentiranje, arhiviranje, plan aktivnosti**
- **Poročanje o obnavljanju vseh certifikatov družbe na sejah kolegija, zaposlenim, nadzornikom oz čim širšemu krogu deležnikov**
- **Letno poročilo o aktivnostih in doseženih ciljih, namenjeno zaposlenim in širši javnosti**
- **Priprava na naslednjo celotno revizijo (četrto)**
- **Družba pridobiva tudi zunanja poročila**

UKREPI V 2019

- Vsakoletno poročilo o družbinih aktivnostih na področju odgovornega prirejanja v tekočem letu
- O dejavnostih se je poročalo na sejah nadzornega sveta in v Letnem poročilu družbe za 2018 kot tudi v Letnem načrtu družbe za 2019 in 2020
- Družba je sproti preverjala in beležila aktivnosti in naredila načrt za uvedbo novih nadgradenj, skladno s priporočili presojevalca SIQ; v ta namen se sproti izpolnjuje posebna tabela aktivnosti in podporne dokumentacije
- Uspešna presoja informacijskega sistema in ISO standarda v 2019
- Ambulanta v ZD Nova Gorica je pripravila analizo in poročilo o pacientih – nekemične zasvojenosti
- Družba je na spletu objavila analizo in povzetek anket med igralci

INDIKATORJI

- Poročilo o aktivnostih odgovornega prirejanja 2019
- Seznam vseh ukrepov, aktivnosti in dokumentov, ki pokrivajo leto 2019
- Letno poročilo družbe 2018, Letni načrt 2019, 2020
- Mailing zaposlenim o letnem poročilu odgovornega igranja
- Vabilo in zapisnik seje NS
- Presoja standarda ISO in informacijskega sistema
- Analiza in poročilo Ambulante iz Nove Gorice
- Analiza anket med igralci
- Tabela aktivnosti in dokumentacije, katere skrbnik je poslovna sekretarka

UČINKOVITOST UKREPOV

- Sprotno poročanje oblikuje zavedanje in poznavanje problematike vseh skupin deležnikov
- Skrb za redno certificiranje in obnavljanje povečuje ugled družbe kot zaupanja vrednega objekta na trgu
- Zunanja poročanja povečujejo družbino poznavanje problematike

PLANI

- Zadevnih poročanj naj bo deležna čim širša skupina deležnikov, s čimer se širi zavedanje in poznavanje tematike
- Družba skrbi za redno obnavljanje certifikatov

11. ELEKTRONSKI IGRALNI AVTOMATI (EGM)

CILJI

- **Samopostrežni prodajni terminali morajo biti zaradi svoje občutljivosti na nadzorovanih in dostopnih mestih znotraj prodajnega mesta – možna kontrola in vidni nadzor s strani prodajalcev**
- **Na terminalih so dostopne vse informacije glede odgovornega igranja, pomoči in obvestila ter opozorila glede igranja mladoletnih**
- **Omejitve na terminalih veljajo kot za ostale kanale na daljavo**
- **Posebna pozornost velja inštruktaži s strani prodajnih zastopnikov, še posebej ob novih namestitvah ali novih prodajalcih, s poudarkom na opozarjanju mladoletnih**
- **Naključni obiski prodajnih mest s terminali in opis opažanj**
- **Drugi cilji, vezani na kanale na daljavo in prodajna mesta**

UKREPI V 2019

- Prodajni zastopniki ob kontrolah in popisih opozarjajo prodajalce na nadzor nad terminali, s poudarkom na igranju mladoletnih
- Za individualne prodajalce s terminali je bil organiziran poseben dogodek, katerega del je bil tudi izvedba ankete in predavanje na temo zasvojenosti
- Družba Mediana je izpeljala projekt Skrivnostni kupec, s poudarkom na prodajnih mestih s terminali in igranjem mladoletnih oz zasvojenih, ki iščejo pomoč
- Na podlagi izsledkov zgornjega projekta je bil s prodajnimi zastopniki organiziran poseben sestanek s poudarkom na obveščanju in opozarjanju prodajnih mest
- Vsi ukrepi, ki so bili podvzeti tudi pri poglavju 3 in 5

INDIKATORJI

- Zapisniki sestankov oddelka prodaje in nabave s prodajnimi zastopniki
- Dogodek za prodajalce in anketa
- Mediana: vprašalniki, analiza, poročilo
- Ostali indikatorji, vezani za poglavje 3 in 5

UČINKOVITOST UKREPOV

- Skozi redna obveščanja in obiske prodajalci na mestih s terminali dobijo boljše zavedanje in poznavanje problema odgovornega prirejanja in predvsem skladno s tem ustrezno in pravilno delujejo
- Z dodatnimi izobraževanji prodajalci dobijo vpogled v širšo problematiko, zlasti glede mladoletnih igralcev in zasvojenih
- Zaradi dodatnih aplikacij imajo sedaj prodajna mesta dejansko takoj na voljo vsa navodila in obvestila

PLANI

- Posebna skrb še naprej velja stavnicam s terminali, zaradi poudarka na prepovedi igranja mladoletnih
- Dodatna skrb gre rednemu obveščanju in opominjanju prodajalcev s terminali glede odgovornega prirejanja