



**POROČANJE O AKTIVNOSTIH NA PODROČJU ODGOVORNEGA PRIREJANJA
IGER NA SREČO V LETU 2020**

Januar 2021

Tina Šteblaj

Vsebina

1. RAZISKAVE	3
2. IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH	5
3. PRODAJNA MREŽA.....	7
4. OBLIKOVANJE IGER.....	8
5. KANALI ZA IGRE NA DALJAVO.....	9
6. OGLAŠEVANJE IN TRŽENJE.....	11
7. ZDRAVLJENJE ODVISNOSTI.....	12
8. IZOBRAŽEVANJE IGRALCEV.....	14
9. DELEŽNIKI	15
10. POROČANJE, MERITVE IN CERTIFIKACIJA	17
11. ELEKTRONSKI IGRALNI AVTOMATI (EGM)	19

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 2020 je bila navkljub izrednim koronavirusnim razmeram uspešno opravljena tretja vmesna presoja, z manjšim zamikom pa načrtujemo izvedbo naslednje, že četrte presoje v 2021, skladno z dogovorom z EL in upošteva še vedno izredne razmere poslovanja in izvedbe revizije. Slednja presoja bo tako izvedena predvidoma v mesecu februarju 2021. 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.

1. RAZISKAVE

CILJI

- Spremljanje vsega dogajanja in 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 ali potrebno, vpeljava pomembnih informacij v določene ukrepe ali spremembe
- Spremljanje novosti o zadevni problematiki, seznanjanje zadevnih zaposlenih (članki, objave v medijih), prodajalcev in splošne javnosti na spletnih straneh, v ta namen skrb za redno preverjanje vsebine in povezav
- 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 in sorodnimi organizacijami na področju izmenjave informacij
- Izpeljava lastnih raziskav/anket, pri tem sledenje razširitvam v namen pridobivanja še bolj konkretnih in za tematiko bistvenih odgovorov igralcev

UKREPI V 2020

- Sprotno in ažurno posodabljanje strani o Odgovornem igranju (preverjanje ustreznosti kontaktov, aktivnih povezav, dodajanje zadevnih člankov,...)
- 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 za 2020
- Uporaba portala INFO HUB, kjer si članice izmenjujejo različne informacije , med drugim je posebna tema tudi Odgovorno igranje
- Družba je za spletne igralce v mesecu decembru pripravila razširjeno anketo in njeno analizo, ki jo je objavila tudi na spletnih straneh, pripravil se je tudi povzetek dosedanjih anket
- Družba se je seznanila z letnim poročilom GLMS
- Sodelovanje v raziskavi EL o nezakonitem igranju

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
- Platforma EL INFO HUB
- Anketa med igralci; povzetek te in vseh dosedanjih je objavljen na spletnih straneh in v vednost posredovan vsem zaposlenim
- Letno poročilo GLMS
- Prispevek družbe k raziskavi o nezakonitem igranju

UČINKOVITOST UKREPOV

- 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 boljše zavedanje in vedenje o tej problematiki in družbini zavezi za odgovorno prirejanje
- Razširjena anketa med igralci z dvema dodatnima vprašanjema omogoča globlji vpogled v problematiko
- Družba preko drugih raziskav in poročil pridobiva širši vpogled v tematiko v povezavi z odgovornim prirejanjem

PLANI

- Nadaljuje se pogodbeno sodelovanje z ZD Nova Gorica, praktično edinim in najbolj strokovnim 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 zbira, 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 in družbino zavezo pa seznaniti vsakega novega zaposlenega
- Dodatna izobraževanja zaposlencev in sodelovanje z drugimi deležniki na tem in povezanih področjih
- 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)
- Krepitev zavesti zaposlenih in sodelavcev glede poslanstva družbe, navezujoč se na Odgovorno prirejanje
- Urejanje organizacijske strukture družbe za čim bolj produktivno in učinkovito delo

UKREPI V 2020

- 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
- Organiziralo se je dodatno izobraževanja za nove zaposlene v izvedbi g. Kramlija iz ZD Nova Gorica 4.6.20
- Izobraževanje na zadevno temo – webinar v organizaciji WLA 4.6.20
- 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 – Webinar o korupciji v športu, Posvet o preprečevanju pranja denarja, Sodelovanje v projektni skupini glede Makolinske konvencije
- Določeni zaposleni imajo dostop do platforme EL, na kateri si člani izmenjujejo zadevne informacije, med drugim tudi s področja odgovornega igranja
- Stalno delovanje zaposlenih v okviru aktivnosti deležnikov, v navezavi z Odgovornim prirejanjem (Šeme- NZS)
- Sprejeta je bila nova sistemizacija

INDIKATORJI

- Sproti se na skupno omrežje dodajajo članki in zadevni dokumenti, po e-pošti so zaposleni in prodajni zastopniki redno obveščani – intra omrežje, elektronska obvestila
- Izobraževanje za novo zaposlene v izvedbi g. Mihe Kramlija na temo Zasvojenosti na sedežu družbe (vabilo, lista prisotnosti)
- Udeležba na dogodkih posredno ali neposredno vezanih na zadevno tematiko: Webinar Korupcija v športu v organizaciji GLMS/EL/WLA 23.6.20, Posvet o odkrivanju in preprečevanju pranja denarja v organizaciji ZBS 15.09.20, Webinar Designing For Accessibility and Responsible Gaming 04.06.20
- INFO HUB, uporabnika vsebin Odgovorno prirejanje sta Predsednik uprave in Ambasadorica Poslovna sekretarka
- Zaposleni so bili v tem letu obveščeni o naslednjih aktivnostih oz dogodkih: opravljena vmesna presoja Odgovornega prirejanja s strani SIQ, GLMS Letno poročilo, Letno poročilo o aktivnostih odgovornega prirejanja, Seznanitev s Predstavitvijo Centra v ZD Nova Gorica
- Nova sistemizacija

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 oz jih mora izpolnjevati
- Novi zaposleni pridobijo potreben nabor vedenja in poznavanje tematike, s tem se okrepi sprejemanje tega dela poslanstva družbe
- Družba je v širšo tematiko vpeta na različnih sferah, kjer se kaže kot zaupanja vredno in ugledno podjetje
- Vsi zaposleni so redno in sproti o vseh aktivnostih obveščani in s tem redno vpeti v zadevne aktivnosti in izpolnjevanje družbinega poslanstva

PLANI

- Skladno s pogodbo z ZD Nova Gorica se tudi v prihodnje organizirajo izobraževanja
- 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
- Zaposlenim se omogoča redno izobraževanje in izpopolnjevanje na področju 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, letaki) in se poskrbi za ustrezno inštruktažo, tudi glede aplikacije za vsa obveščanja**
- **Redna, najmanj enkrat-letna kontrola prodajnih mest glede opremljenosti z materialom, obveščenosti in ustreznega ukrepanja, skrb za zalogo**
- **Po potrebi informiranje vseh novih zaposlenih (fluktuacija)**
- **Poseben poudarek na varstvu mladoletnih, ustrezno opozarjanje zaposlenih na prodajnih mestih**
- **Pridobivati podatke s prodajnih mest (feedback) glede težav oz vprašanj v zvezi z izvajanjem ukrepov odgovornega prirejanja**
- **Preko naključnih obiskov preveriti poznavanje in reagiranje prodajalcev**

UKREPI V 2020

- 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
- V pogodbo za prodajalce je bil dodan odstavek, v katerem se odsvetuje in pričakuje, da prodajalci na terminalih ne igrajo in vplačujejo v igre
- Prodajna mesta so bila glede novega določila posebej naslovljena v ločenem dopisu
- S strani FURS-a so bili izvedeni inšpekcijski pregledi
- Na prodajna mesta so bili dostavljeni novi letaki za pomoč igralcem

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 2020 nov letak za igralce
- V razgovorih s prodajnimi zastopniki družba pridobiva povratne informacije s prodajnih mest
- Posodobljena pogodba za prodajalce
- Dopis prodajalcem januarja 2020
- Zapisniki inšpekcijskih pregledov
- Posodobljen letak za igralce

UČINKOVITOST UKREPOV

- Zaradi opcije mnogih kanalov obveščanja in izobraževanja, so dejansko vsa prodajna mesta ves čas opremljena z vsemi ustreznimi informacijami, po potrebi pa redno obveščena o vseh novostih ali dodatnih priporočilih
- Redno in pravilno obveščanje ter izobraževanje zmanjšujejo težave/nepравilnosti ob morebitnih inšpekcijskih pregledih
- Vmesna posebna in pomembna obvestila dodajajo pozornost na specifično problemov na prodajnih mestih

PLANI

- Družba nadaljuje s sistematičnim obveščanjem in izobraževanjem prodajnih mest, s posebnim poudarkom za skrb mladoletnih in ranljivih skupin igralcev
- Še vedno pomen na ustrezni inštruktaži prodajalcev

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 in po potrebi preverja in osvežuje**

UKREPI V 2020

- 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 igralnih kanalih je vsaka igra v ponudbi družbe označena z ustrezno oceno tveganja zasvojenosti, velja, da je vsaki novi igri v ponudbi takoj pridana ustrezna oznaka, igralci nato s klikom v tabeli to oznako lahko preverijo

UČINKOVITOST UKREPOV

- Igre so glede tveganja ocenjene po čim več kriterijih
- Celoten postopek je skladno z zahtevami ustrezno 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 oz primerno, 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, katerih zaveznik je družba

- **Posodabljanje družbinih zadevnih internih aktov in spletnih strani**
- **Redno naj se preverjajo in osvežujejo povezave na spletnih straneh o Odgovornem prirejanju**

UKREPI V 2020

- Posodobljeni dokumenti za Oceno tveganja, Pravilnik o integriteti in Varnostno politiko
- Posodobljena so bila Pravila o igralnem računu
- Pri inšpekcijskem pregledu igre Prve stave ni bilo ugotovljenih nepravilnosti glede področja Preprečevanja pranja denarja in ravnanja s samoprepovedmi
- Opravljena presoja ISO in informacijskega sistema

INDIKATORJI

- Nove verzije navedenih aktov
- Vsi posodobljeni interni akti so zaposlenim na voljo na skupnem internem omrežju
- Zapisnik inšpekcijskega pregleda
- SIQ poročila o presojah

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
- Skrb za ažurno posodabljanje internih aktov daje družbi večji ugled in priznanje verodostojnega prireditelja

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 posodabljaajo in dopolnjujejo
- Spletne strani se redno pregledujejo in osvežujejo, še posebej glede vseh povezav
- Pri navedbi iger naj se, kjer mogoče, podajo verjetnosti dobitkov

6. OGLAŠEVANJE IN TRŽENJE

CILJI

- **Upoštevanje in spoštovanje zakonodaje ter kodeksov oglaševanja, s poudarkom na zaščiti ranljivih skupin in mladoletnih**
- **Neagresivno oglaševanje, ki naj upošteva ciljne skupine, pri čemer se izloči ranljive in mladoletne**
- **Vključevanje elementov odgovornega prirejanja v interne akte družbe in ostale dokumente, ki naslavljajo tudi marketinško dejavnost**
- **V tržnokomunikacijskih aktivnostih se upošteva sprejeta strategija družbe**
- **V primeru sodelovanja z zunanjimi agencijami/mediji, se jih ustrezno izobrazijo o pomenu in izvajanju standardov odgovornega prirejanja**
- **Primeren nastop v medijih glede prikaza družbe kot odgovornega prireditelja**

UKREPI V 2020

- 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 prirejanja in obveščeni o vsebini strategije
- Družba v medijih objavlja PR članke na temo odgovornega prirejanja
- V dokumentih, ki naslavljajo tudi področje oglaševanja, se poudarja poslanstvo odgovornega prirejanja in sledenje sprejeti strategiji družbe (Letni načrt, Letno poročilo)

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, z upoštevanjem meril skrbi za mladoletne in ranljive

- Uporablja se določen postopek, pri katerem odgovorna oseba pregleda in odobri oglasni material ter pojavljanje
- PR članki družbine zavezanosti
- Poglavlja v Letnem poročilu in načrtu

UČINKOVITOST UKREPOV

- Družba se v javnosti ne izkazuje kot agresiven, temveč odgovoren oglaševalec, s poudarkom na ustreznih ciljnih skupinah in ustrezni vsebini
- Vsi sodelujoči akterji imajo poznavanje in zavedanje izpolnjevanja standardov, kar uspešno in primerno vključijo v oglaševalske aktivnosti

CILJI

- Družba še naprej sledi usmeritvi primerne, neagresivne oglaševanja, z upoštevanjem zadevnih zakonov in aktov ter z namenom zaščite ranljivih skupin
- Pripravi se poseben dokument, ki vsebuje načrt osveščanja agencij in tržnih podjetij, z namenom doslednega upoštevanja odgovornega oglaševanja

7. ZDRAVLJENJE ODVISNOSTI

CILJI

- **Kontinuirano sodelovanje z ustreznimi ustanovami za zagotavljanje pomoči, hkrati preverjanje in odprtost še za druge opcije pomoči in sodelovanja**
- **Redno preverjanje ustreznega dela ustanov, s katerimi sodelujemo v smislu pomoči igralcem**
- **Ustrezna napotitev igralcev oz sorodnikov na pomoč oz svetovanje**
- **Svetovanje ob direktni naslovitvi**
- **Primerna opremljenost in izobraževanje prodajnih mest z informacijami o nudenju pomoči**
- **Preverjanje ustreznosti zgornjih ukrepov**

UKREPI V 2020

- 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, kar je prejela tudi za leto 2020
- Zaposlenim in na splet je bila posredovana Predstavitev zgornjega centra
- Za igralce je bil pripravljen nov, posodobljen letak s potrebnimi informacijami
- Družbo je kontaktirala svetovalna organizacija Logout, s katero se v prihodnje preveri možnosti sodelovanja
- Spletne strani so ves čas posodabljaajo
- Vprašanja o zadostnosti in ustreznosti pomoči so del ankete

INDIKATORJI

- Informacije o ustrezni pomoči in zdravljenju so na voljo v brošuri in na terminalih/spletnih straneh
- Na spletu je navedena literatura, ki jo lahko registrirani igralci prejmejo brezplačno
- 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
- Posodobljen letak za igralce
- E-pošta organizacije Logout
- Predstavitev ZD Nova Gorica – Centra za odvisnosti
- Spletne strani o Odgovornem igranju
- Analiza ankete med igralci

UČINKOVITOST UKREPOV

- Igralci lahko enostavno in hitro 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 zaradi pomanjkanja kadrov in velikega števila pacientov z vseh področij nekemične zasvojenosti, zelo potrebna
- Do družbe ne prihajajo negativni feedbacki v smislu pomanjkanja pomoči ali ustreznih informacij
- Rezultati anket med igralci kažejo na ustrezno in zadostno pomoč

PLANI

- Družba še naprej podpira in krepi sodelovanje z ustanovami 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 preverjati ter objavljati
 - Preverijo se tudi druge primerne ustanove za nudenje tovrstne pomoči in možnosti sodelovanja
-

8. IZOBRAŽEVANJE IGRALCEV

CILJI

- **Seznanjanje in obveščanje igralcev o odgovornem igranju in nudenje nasvetov ter informacij, kje lahko poiščejo pomoč. Vsebina mora biti ustrezno osvežena in objavljena**
- **Igralcem so na spletu na voljo tudi naročilo zadevne literature, članki, poročila, analize anket, raziskave ipd**
- **Igralci morajo imeti na voljo tudi informacije o igrah (pravila, navodila, skladi itd)**
- **Sprotno preverjanje poznavanja problematike pri igralcih v obliki anket**
- **Opominjanje igralcev med igranjem na skupen čas igranja**

UKREPI V 2020

- 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 na spletu
- Na splet družba objavlja analize anket, poročila o odgovornem igranju in zanimive članke ter raziskave
- V mesecu juliju in decembru je bila med igralci izvedena anketa, analiza pa objavljena na spletnih straneh
- Igralce se še vedno opozarja na skupen čas igranja
- Izdan je bil posodobljen letak

INDIKATORJI

- Spletne strani Odgovorno igranje; objavljeno novo poročilo o odgovornem prirejanju, novi članki, anketa, dodana je bila tudi Predstavitev Centra za zdravljenje v Novi Gorici
- 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
- Anketa in njena analiza

UČINKOVITOST UKREPOV

- Rezultati anket kažejo na to, da imajo igralci na voljo primerne in zadostne informacije
- Igralci se v večji meri zavedajo problematike
- Boljše izobraževanje pomeni tudi hitrejše odkrivanje morebitnih težav čezmernega igranja, s tem pa hitrejšo napotitev po pomoč

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
- Ankete se po potrebi razširijo z vprašanji za boljše preverjanje zavedanja oz dejanskih težav
- Igralci morajo vse informacije in nasvete dobili takoj in enostavno, zato se uporabijo vsi možni kanali obveščanja oz nudenja pomoči

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, ostali prireditelji, nadzorni organ,...**

- **Obveščanje o aktivnostih odgovornega igranja in drugih povezanih aktivnostih (npr korupcija ter integriteta v športu, pranje denarja, evropska dogajanja itd)**
- **Poudarjanje poslanstva družbe kot odgovornega prireditelja**
- **Sodelovanje z drugimi loterijami in loterijskimi organizacijami**
- **Sodelovanje z deležniki preko različnih kanalov, od osebnih srečanj, do spletnih vsebin**

UKREPI V 2020

- Na družbinih spletnih straneh so glavne javne objave aktivnosti Odgovornega prirejanja (Letno poročilo, analize anket, zanimivi članki itd), na korpo straneh je objavljena tudi strategija družbe s poudarkom na odgovornem prirejanju
- Zadevna vsebina je bila vključena v Letno poročilo kot tudi v Letni delovni načrt družbe, o katerem se razpravlja in se ga sprejema na sejah Nadzornega sveta
- Nadaljnje sodelovanje pri GLMS, na seminarjih evropskih/svetovnih loterij
- Predstavnica družbe je bila vključena v projektno skupino glede Makolinske konvencije za boj proti korupciji v športu, družba je s predstavnikom sodelovala tudi na posvetih glede preprečevanja pranja denarja
- Aktivno sodelovanje s terapevtsko ambulanto v obliki stikov ter v obliki pogodbenega sodelovanja
- V PR člankih družba večinoma vključuje tudi tematiko odgovornega igranja
- Zanimivejše članke na temo družba objavi na svojih spletnih straneh, v okviru vsebine Odgovornega igranja
- O tematiki se je poročalo/razpravljalo na več sejah Nadzornega sveta, člane se je tudi obvestilo o prihodnji izvedbi dodatnega izobraževanja
- Pri vprašanjih preprečevanja pranja denarja/registracije igralcev smo sodelovali tudi s prirediteljem SAZKA
- Vzpostavljen je bil kontakt z ustanovo Logout za pomoč igralcem
- O zadevni temi smo pri nadzoru sodelovali s FURS

INDIKATORJI

- Vabila in zapisniki sej nadzornega sveta
- Letno poročilo 2019 in Letni delovni načrt 2021
- Udeležba na dogodkih GLMS, EL/WLA (seminarji, skupščine)
- PR objave
- Spletne strani družbe, kjer se objavljajo zadevne vsebine
- Poizvedba prireditelja SAZKA
- Obvestilo o sestavi projektne skupine za Makolinsko konvencijo, program posveta ZBS
- Pogodba z ZD Nova Gorica

- Kontakt ustanove Logout preko e-pošte

UČINKOVITOST UKREPOV

- Na sejah NS se člani vedno bolj aktivno vključujejo v razprave
- 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 podpornik institucij za strokovno pomoč prispeva k večjemu zavedanju in omogočanju nudenja pomoči

PLANI

- Družba naj dosega čim širši krog deležnikov in predvsem od njih pridobiva tudi povratne informacije, ki lahko koristijo v oblikovanju nadaljnjih aktivnosti
- Več pozornosti se posveti izobraževanju lastnikov/članov NS
- 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 upravi, vsem zaposlenim, nadzornikom oz čim širšemu krogu deležnikov**
- **Letno poročilo o aktivnostih in doseženih ciljih, namenjeno zaposlenim in širši javnosti**
- **Priprava na naslednjo celotno revizijo (četrt)**
- **Družba pridobiva tudi zunanja poročila**

UKREPI V 2020

- 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 2019 kot tudi v Letnem načrtu družbe za 2021
- Družba je sproti preverjala in beležila aktivnosti ter naredila načrt za uvedbo novih nadgradenj, kjer se upoštevajo tudi priporočila presojevalca SIQ; v ta namen se sproti izpolnjuje posebna tabela aktivnosti in podporne dokumentacije
- Uspešna presoja informacijskega sistema in ISO standarda v 2020
- Ambulanta v ZD Nova Gorica je pripravila poročilo o pacientih – nekemične zasvojenosti
- Družba je na spletu objavila analizo in povzetek anket med igralci
- Družba je bila deležna več inšpekcijskih nadzorov, pri katerih ni bilo ugotovljenih nepravilnosti

INDIKATORJI

- Poročilo o aktivnostih odgovornega prirejanja 2019, pripravljeno januarja 2020
- Seznam vseh ukrepov, aktivnosti in dokumentov, ki pokrivajo leto 2020
- Letno poročilo družbe 2019, Letni načrt 2021
- Mailing zaposlenim o letnem poročilu odgovornega igranja
- Vabila in zapisniki sej NS
- Poročila o presojah standarda ISO in informacijskega sistema
- Analiza in poročilo Ambulante iz Nove Gorice
- Analiza anket med igralci
- Zapisniki inšpekcijskih pregledov

UČINKOVITOST UKREPOV

- Sprotno poročanje oblikuje zavedanje in poznavanje problematike vseh skupin deležnikov ter poudarja njen pomen
- Preverjanje ukrepov utrjuje položaj družbe, v smislu pozornosti k izpolnjevanju in potrjevanju standardov, z namenom tudi dobro opravljenih morebitnih inšpekcij
- Skrb za redno certificiranje in obnavljanje povečuje ugled družbe kot zaupanja vrednega prireditelja 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 vseh pridobljenih certifikatov in o njih poroča širši javnosti
-

11. ELEKTRONSKI IGRALNI AVTOMATI (EGM)

CILJI

- **Samopostrežni prodajni terminali morajo biti nameščeni na nadzorovanih in dostopnih mestih znotraj prodajnega mesta – možna kontrola in vidni nadzor s strani prodajalcev, ki na terminalih ne smejo vplačevati**
- **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 in obiskih inšpekcij**
- **Naključni obiski prodajnih mest s terminali in opisi opažanj**
- **Drugi cilji, vezani na kanale na daljavo in prodajna mesta**

UKREPI V 2020

- Prodajni zastopniki ob kontrolah in popisih opozarjajo prodajalce na nadzor nad terminali, s poudarkom na igranju mladoletnih
- V namen opozarjanja so prodajalci prejeli poseben dopis, v pogodbo pa je bil dodan tudi odstavek glede prepovedi igranja prodajalcev
- Opravljeni so bili inšpekcijski pregledi, nepravilnosti ni bilo ugotovljenih
- Vsi ukrepi, ki so bili podzeti tudi pri poglavju 3 in 5

INDIKATORJI

- Dopis prodajalcem
- Nova vsebina pogodbe s prodajalci
- Zapisniki inšpekcijskih nadzorov

- 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, kar je še posebej pomembno za družbo ob inšpekcijskih obiskih
- 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 in samih prodajalcev
- Dodatna skrb gre rednemu izobraževanju, obveščanju in opozarjanju prodajalcev s terminali glede odgovornega prirejanja