



**POROČANJE O AKTIVNOSTIH NA PODROČJU ODGOVORNEGA PRIREJANJA
IGER NA SREČO V LETU 2021**

Februar 2022

Tina Šteblaj

Vsebina

1. RAZISKAVE	3
2. IZOBRAŽEVANJE ZAPOSLENIH	5
3. PRODAJNA MREŽA.....	7
4. OBLIKOVANJE IGER.....	8
5. KANALI ZA IGRE NA DALJAVO.....	10
6. OGLAŠEVANJE IN TRŽENJE.....	11
7. ZDRAVLJENJE ODVISNOSTI	13
8. IZOBRAŽEVANJE IGRALCEV.....	15
9. DELEŽNIKI	16
10. POROČANJE, MERITVE IN CERTIFIKACIJA	18
11. ELEKTRONSKI IGRALNI AVTOMATI (EGM)	20

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 2021 je družba uspešno opravila četrto celotno presojo, s čimer se podaljša veljavnost certifikata za naslednja 3 leta. Pri tem velja dodati, da gre pri izpolnjevanju zahtev večinoma za nadgradnjo in sledenje priporočilom presojevalca SIQ ter za dodatne ukrepe, ki dopolnjujejo že obstoječe aktivnosti oz. za vzdrževanje slednjih; leta 2021 pa so bili pri EL potrjeni tudi novi standardi, ki od zavezanca zahtevajo še več izpolnjevanja strogih pogojev. Kot prejemnik certifikata EL 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 celo potrebno, vpeljava pomembnih izsledkov 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, Združenjem svetovnih loterij in organizacijo GLMS ter sorodnimi organizacijami na področju izmenjave informacij in vključevanja v študije
- Izpeljava lastnih raziskav/anket, pri tem sledenje razširitvam v namen pridobivanja še bolj konkretnih in za tematiko bistvenih odgovorov igralcev

UKREPI V 2021

- 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
- Uporaba portala INFO HUB, kjer si članice izmenjujejo različne informacije, med drugim je posebna tema tudi Odgovorno igranje
- Družba se je seznanila z letnim poročilom GLMS in z raziskavo EL o socio-ekonomskem učinku loterij, kjer smo sodelovali kot članica EL
- Velika pozornost je namenjena pregledu nad spremembami v oglaševanju iger na srečo v evropskih državah, v ta namen je pripravljen pregled vseh zadevnih člankov
- Nabor raziskav na področju iger na srečo
- Sodelovanje z inštitutom Mediano na področju raziskav trga iger na srečo

INDIKATORJI

- Na splet in v mapo za zaposlene so dodani zadevni in zanimivi članki oz objave
- Platforma EL INFO HUB
- Poročilo BDO o študiji socio-ekonomskih učinkov loterij (raziskava EL, s podatki evropskih loterij)
- Ažuren pregled člankov in dogajanja na temo odgovornega oglaševanja iger
- Članki in raziskave o igrah na srečo (Ricijaš, Vlaemminck, Mediana)

UČINKOVITOST UKREPOV

- Preko platforme so članice EL hitreje in bolj učinkovito seznanjene z zadevno tematiko oz lahko na tak način sedaj tudi pridobijo zelene informacije
- Družba ima preko sodelovanja vpogled v širše stanje zadevnih in povezanih zasvojenosti
- Zaradi seznanjanja z zadevnimi dokumenti imajo zaposleni boljše zavedanje in vedenje o tej problematiki in družbini zavezi za odgovorno prirejanje
- Družba preko drugih raziskav in poročil pridobiva širši vpogled v tematiko v povezavi z odgovornim prirejanjem in s stanjem trga v Sloveniji

PLANI

- Razširi se nabor sodelovanja z organizacijami za pomoč igralcem
- 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
- Pomembnejše izsledke se uporabi pri določanju nadaljnjih aktivnosti
- V primeru zadevnejših in pomembnejših raziskav se pripravi v ta namen izsledke oz poročilo

NAPREDEK

- Večja pozornost gre sprotnemu pregledu nad stanjem in dogajanjem na trgu iger na srečo v Sloveniji in širše
- Vzpostavljeni so bili kontakti in prva sodelovanja z zavodom Kres, ki deluje na projektu Digitalne zasvojenosti mladih
- V tem letu je bilo izvedenih več raziskav na temo, ki podajajo pregled na trgom iger

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 2021

- Sproti se osvežuje mapa na skupnem omrežju z gradivom o odgovornem igranju (članki, raziskave ipd), zaposlene se o vsem dogajanju obvešča tudi preko e-pošte, ki je osnovni kanal komuniciranja; letno poročilo, zadevni članki, analiza ankete in povzetek
- Določeni zaposleni imajo dostop do platforme EL, na kateri si člani izmenjujejo zadevne informacije, med drugim tudi s področja odgovornega igranja
- Sodelovanje na webinarjih na upoštevno temo
- Sodelovanje zaposlenih pri povezanih projektih (GLMS-korupcija, preprečevanje pranja denarja itd)

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
- Udeležba na dogodkih posredno ali neposredno vezanih na zadevno tematiko: Webinar o korupciji in integriteti/EL/WLA 25.3.21, sodelovanje v GLMS adhoc skupini, Webinar Krizno komuniciranje loterij, Webinar teden o odgovornem prirejanju – WLA, Posvet ZBS o preprečevanju pranja denarja

- 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 ponovna celotna presoja Odgovornega prirejanja s strani SIQ, GLMS Letno poročilo, Letno poročilo o aktivnostih odgovornega prirejanja, izsledki ankete med igralci, pomembnejši članki na zadevno temo, opravljena presoja

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 in vizije 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

- 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
- V pogodbe o zaposlitvi se doda člen o spoštovanju družbine zaveze in kodeksa
- Pripravi se opis postopa uvajanja novega zaposlenega v luči izobraževanja glede odgovornega prirejanja
- Odgovorno prirejanje naj bo sestavni del letnih razgovorov z zaposlenimi

NAPREDEK

- V luči epidemičnih razmer in dela od doma ni bilo možno izvesti posebnih usposabljanj, vseeno je na to temo potekalo več webinarjev in izobraževanj

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 spoštovanje standardov in reagiranje prodajalcev**

UKREPI V 2021

- 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
- S strani FURS-a so bili izvedeni inšpekcijski pregledi
- Prodajna mesta so prejela še dodatno obvestilo v zvezi s spoštovanjem vseh epidemičnih priporočil

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
- Zapisniki inšpekcijskih pregledov

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/nepravilnosti ob morebitnih inšpekcijskih pregledih
- Vmesna posebna in pomembna obvestila dodajajo pozornost na specifično problemov na prodajnih mestih
- Sprotni inšpekcijski pregledi povečujejo skrb za spoštovanje standardov

PLANI

- Družba nadaljuje s sistematičnim obveščanjem in izobraževanjem prodajnih mest, s posebnim poudarkom za skrb mladoletnih in ranljivih skupin igralcev
- Poseben poudarek na ustrezni inštruktaži prodajalcev, še posebej ob njihovih menjavah
- Ko možno, se ponovi raziskava prodajnih mest

NAPREDEK

- Družba tesno sodeluje z nadzornimi organi pri inšpekcijah na prodajnih mestih in ko potrebno, takoj ustrezno ukrepa

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, vse spremembe zabeležene
- Klasifikacija se ustrezno in po potrebi preverja in osvežuje

UKREPI V 2021

- 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
- navodilo o postopku določanja klasifikacije iger

UČINKOVITOST UKREPOV

- Postopek redno in ažurno poteka
- 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
- Potrebno je opredeliti spremembe od predhodnih vnosov

NAPREDEK

- Bistvenih sprememb ni, pri tem poglavju gre za standardizirano obliko ravnanja s tem poglavjem standardov

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 ter sistema kakovosti poslovanja
- 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 zavezanec 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 2021

- Posodobljeni dokumenti za Varnostno politiko
- Posodobljena so bila Pravila o igranju na terminalih
- Opravljen je bil nadzor glede preprečevanja pranja denarja in nadzori prodajnih mest
- Opravljena presoja ISO in informacijskega sistema
- Pridobljen je bil certifikat ISO 9001 za kakovost poslovanja

INDIKATORJI

- Nove verzije navedenih aktov
- Vsi posodobljeni interni akti so zaposlenim na voljo na skupnem internem omrežju
- Zapisniki inšpekcijskih pregledov
- SIQ poročila o presojah in certifikatih

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 povečuje stalno prilagodljivost družbe na razmere in spremembe
- Inšpekcijski pregledi prispevajo k izboljšanju stanja na prodajnih mestih in k razmisleku o potrebnih spremembah

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, tudi na podlagi npr. izsledkov nadzornih organov
- Spletne strani se redno pregledujejo in osvežujejo, še posebej glede vseh povezav

NAPREDEK

- Izboljševanje ukrepov na podlagi nadzorov
- Pridobljen še nov, dodaten certifikat, ki še močneje opredeljuje družbo kot zaupanja vrednega in sposobnega akterja

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 2021

- 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
- Pri oglaševanju uporaba slogana Stavi na dobro
- 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
- Za medijske družbe so pripravljene posebne smernice
- V dokumentih, ki naslavljajo tudi področje oglaševanja, se poudarja poslanstvo odgovornega prirejanja in sledenje sprejeti strategiji družbe (Letni načrt, Letno poročilo)
- Posebej pozorno se spremlja dogajanje glede odgovornega oglaševanja v EU

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
- Smernice standardov za medijske družbe
- Poglavlja v Letnem poročilu in načrtu
- Nabor novic in aktivnosti na področju oglaševanja iger na srečo v Evropi

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
- Večje zavedanja problematike tudi v širšem, evropskem okolju

CILJI

- Družba še naprej sledi usmeritvi primerne, neagresivne oglaševanja, z upoštevanjem zadevnih zakonov in aktov
- Glavna skrb so ranljive skupine, ki ne smejo biti cilj oglaševanja

NAPREDEK

- S standardi odgovornega oglaševanja so akterji seznanjeni v še večji meri
-

7. ZDRAVLJENJE ODVISNOSTI

CILJI

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

UKREPI V 2021

- Družba je zaključila pogodbeno sodelovanje z ZD Nova Gorica – Ambulanto za zdravljenje odvisnosti, v okviru katerega je za 2020 prejela še statistiko vodenja zasvojenih igralcev
- Spletne strani so ves čas posodablja
- Vzpostavljen je bil kontakt in začetek sodelovanja z Zavodom Kres in njihovim projektom Rane ekrana – digitalna zasvojenost mladih

INDIKATORJI

- Informacije o ustrezni pomoči in zdravljenju so na voljo v brošuri in na terminalih/spletnih straneh, omogočena je čim bolj enostavna in pregledna pot do pravega klika
- Na spletu je navedena literatura, ki jo lahko registrirani igralci prejmejo brezplačno
- Spletne strani o Odgovornem igranju
- Predstavitev, prošnja zavoda Kres in donacija

UČINKOVITOST UKREPOV

- Igralci lahko enostavno in hitro poiščejo ustrezno pomoč, za kar so zaslužne zadostne in učinkovite informacije ter sodelovanje zaposlenih ter prodajalcev
- Do družbe ne prihajajo negativne povratne informacije v smislu pomanjkanja pomoči ali neustreznih in nezadostnih informacij
- Ustrezna in zadostna pomoč, še posebej ranljivim skupinam
- Širša mreža sodelovanja z organizacijami za 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
- Nadaljnje iskanje dodatnih centrov za pomoč
- Pomoč igralcem se doda na splet pod Pogosta vprašanja

NAPREDEK

- Vzpostavljeno je bilo dodatno sodelovanje z zavodom, ki posebej skrbi za preprečevanje in zdravljenje digitalne zasvojenosti mladih
-

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 2021

- Spletne strani o Odgovornem igranju so redno pregledovane, osvežene in ažurirane
- Informacije o igrah in nudenju pomoči so na voljo na prodajnih mestih (brošure, elektronsko), na sedežu družbe in na spletu
- Pripravljen je bil povzetek in pregled ter objava vseh do sedaj izpeljanih anket med igralci
- Igralce se še vedno opozarja na skupen čas igranja

INDIKATORJI

- Spletne strani Odgovorno igranje
- 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
- Povzetek anket med igralci skozi vsa leta

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
- Na splet se čim bolj enostavno, jasno in na več strani doda opcija za pomoč, tudi med Pogosta vprašanja
- 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 dobiti takoj in enostavno, zato se uporabijo vsi možni kanali obveščanja oz nudenja pomoči

NAPREDEK

- Napredek je konstanten, zadevna vsebina je ves čas in ažurno na voljo problematičnim igralcem

9. DELEŽNIKI

CILJI

- **Identifikacija in komunikacija z glavnimi skupinami deležnikov za vzajemno izmenjavo informacij, mnenj, stališč in pobud**
- **V glavne skupine deležnikov so vključeni igralci (njihovi sorodniki itd.), ustanove za pomoč, lastniki, nadzorniki, ostali prireditelji, nadzorni organ, zaposleni,...**
- **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 2021

- 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 ter objave o opravljenih presojah
- 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
- 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 in komisije NS, v ta namen so bile pripravljene posebne smernice
- Vestno sodelovanje z različnimi nadzornimi organi
- Vzpostavljen nov kontakt in sodelovanje z zavodom Kres pri projektu Rane ekrana na temo digitalne zasvojenosti mladih

INDIKATORJI

- Vabila in zapisniki sej nadzornega sveta, smernice, gradivo
- Letno poročilo 2020 in Letni delovni načrt 2022
- Udeležba na dogodkih GLMS, EL/WLA (seminarji, skupščine)
- Spletne strani družbe (korpo in produktna stran), kjer se objavljajo zadevne vsebine
- Predstavitev, poročilo in prošnja zavoda Kres
- Inšpekcijski zapisniki

UČINKOVITOST UKREPOV

- Na sejah NS se člani vedno bolj aktivno vključujejo v razprave
- S sistemom obveščanja deležnikov in javnih objav v čim širšem obsegu 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 jih poziva k podaji povratnih informacij, ki lahko koristijo v oblikovanju nadaljnjih aktivnosti
- Še naprej več pozornosti izobraževanju lastnikov/članov NS

- Družba še naprej širi zavedanje o pomenu odgovornega prirejanja in priznanju takšnih aktivnih akterjev na trgu iger na srečo
- Čim več zadevnih informacij na spletu, da hitreje in enostavneje dosežejo širši krog deležnikov

NAPREDEK

- Razprave z deležniki na temo so vedno bolj aktivne
 - Dosega se čedalje širši krog deležnikov
-

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 vsem ostalim deležnikom
- Ustrezne priprave na naslednje presoje
- Družba pridobiva tudi zunanja poročila

UKREPI V 2021

- Vsakoletno poročilo o družbinih aktivnostih na področju odgovornega prirejanja v tekočem letu
- O dejavnostih se je poročalo na sejah nadzornega sveta in komisije ter v Letnem poročilu družbe za 2020 kot tudi v Letnem načrtu družbe za 2022
- 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 2021
- Nova, uspešna presoja kakovosti poslovanja
- Družba je na spletu objavila analizo in povzetek anket med igralci
- Družba je bila deležna več inšpekcijskih nadzorov
- Družba je že četrtič zapored se pripravila in uspešno tudi opravila celotno presojo Odgovornega prirejanja ter posledično prejela podaljšanje veljavnosti certifikata EL

INDIKATORJI

- Poročilo o aktivnostih odgovornega prirejanja 2020, pripravljeno januarja 2021
- Seznam vseh ukrepov, aktivnosti in dokumentov, ki pokrivajo leto 2021
- Letno poročilo družbe 2020, Letni načrt 2022
- Mailing zaposlenim o letnem poročilu odgovornega igranja
- Vabila in zapisniki sej NS in komisije ter upoštevana gradiva
- Poročila o presojah standarda ISO in informacijskega sistema ter sistema kakovosti
- Analiza anket med igralci
- Zapisniki inšpekcijskih pregledov
- Korpo in produktna stran družbe
- Uspešno opravljena in potrjena presoja s strani presojevalca SIQ in EL

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
- Po potrebi se razširi zaveza družbe k poročanju
- Priprava na naslednjo vmesno presojo

NAPREDEK

- Večji in širši poudarek na problematiki se kaže v več aktivnih razpravah, zlasti v odnosu do lastnikov/nadzornikov

- Več razprave na to temo večja zavedanje in poznavanje in s tem utrjuje spoštovanje do pridobljenih certifikatov
-

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**
- **Dosledno sodelovanje v primeru nadzornih pregledov**
- **Posodabljanje upoštevnih aktov**

UKREPI V 2021

- Prodajni zastopniki ob kontrolah in popisih opozarjajo prodajalce na nadzor nad terminali, s poudarkom na igranju mladoletnih
 - Dodaten poudarek v tem letu je bil tudi na spoštovanju epidemičnih ukrepov
 - Opravljeni so bili inšpekcijski pregledi, poudarek na igranju mladoletnih
 - Posodobljena so bila pravila za igranje na terminalih
 - Vsi ukrepi, ki so bili podvzeti tudi pri poglavju 3 in 5
-

INDIKATORJI

- Zapisniki inšpekcijskih nadzorov
- Nova Pravila za igranje na terminalih
- 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 spoštujejo standarde ter temu primerno 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

NAPREDEK

- Konstantno poudarjanje spoštovanja standardov, še posebej v luči ranljivih skupin, je povečalo zavedanje in skrb zadevnih prodajnih mest
- Hitrejši odziv na morebitne težave in takojšnje ukrepanje