

VADOVO ŽODIS

Kasdien vis dažniau girdime apie atsakomybę, būties trapumą, išteklių saugojimą, klimato kaitą, kitokio greta esančio asmens pripažinimą. TEO įmonių grupė apie tai sužino ne iš kitų. Mes tuo gyvename. Jau daugelį metų tvari TEO grupės įmonių plėtra grindžiama įsiklausymu į darbuotojų, klientų, partnerių ar socialinių partnerių poreikius.

Vertindami klientą, ne tik kaip mūsų paslaugų vartotoją, bet ir kaip visuomenės narį, o neretai – ir mūsų partnerį, šiuose socialinės atsakomybės ataskaitos puslapiuose pristatome savo socialinės atsakomybės srityje nuveiktus darbus.

Siekdami mažinti atskirtį tarp skirtinguose regionuose gyvenančių ar individualių poreikių turinčių gyventojų, prisidėjome prie iniciatyvos „Bibliotekos pažangai“. Ypač jautri visuomenės grupė yra negalės ištikti žmonės. Norėdami labiau suprastų jų poreikius, 2011 metais TEO klientus aptarnaujantys darbuotojai dalyvavo specialioje programoje „Keisk požiūrį į negalią“.

2011 metai buvo svarbūs plėtojant šviesolaidinius tinklus ir rengiantis metui, kai analoginė televizija bus išjungta. Kad klientams šiais klausimais būtų suteikta visa reikiama informacija ir pagalba, TEO įrengė du naujus klientų aptarnavimo padalinius. Be to, buvo įgyvendinti projektai, palengvinantys klientų prisijungimą prie el. savitarnos svetainės „Mano TEO“. Dabar klientai gali paprasčiau patys užsisakyti paslaugas, užregistruoti gedimus internete arba, tardamiesi su konsultantu internete realiuoju laiku, patys juos pašalinti.

Gyvenimas be interneto neįsivaizduojamas, kaip ir visuomenės pažanga. Tačiau jis gali kelti ir grėsmių, ypač mažiausiai patyrusiai visuomenės daliai – jaunimui. Jausdami atsakomybę už tai, įvairiuose šalies regionuose rengėme paskaitas saugesnio naudojimosi internetu tema. Jas išklusė daugiau nei 2,3 tūkst. moksleivių ir mokytojų.

Plėtodami veiklą, suvokiame atsakomybę ir už mus supančio kraštovaizdžio išsaugojimą, gamtos išteklių tausojimą. Raginame tai daryti savo darbuotojus, šį savo požiūrį skleidžiamė visuomenei, rengdami paskaitas apie ekologiją ir gamtos išteklių tausojimą.

Ataskaitoje vieninga gija driekiasi mintis, kad, prisidėdami prie darnios aplinkos kūrimo, rūpinamės ir vidiniu TEO klimatu. Siekiame, kad mūsų darbuotojai augtų kaip geriausi savo srities specialistai – jie nuolat semiasi žinių studijuodami, lankydami įvairius seminarus ir dalyvaudami profesinėse konferencijose. Džiaugiamės, kad 2011 metais galėjome išlaikyti darbuotojų atlyginimo ir suteikiamų papildomų garantijų rodiklius. Mums taip pat svarbi TEO specialistų darbo aplinka – sveikos ir saugios darbo sąlygos.

TEO grupės įmonės matome kaip didelį organizmą, kuris plėsdamasis darniai įsilieja į mus supančią aplinką. Svarūs pasiekimai aplinkosaugos, gamtinių išteklių taupymo srityse, bendruomenių palaikymo ir švietimo iniciatyvos – tai visų TEO nuosekliai ir planingai įgyvendinamų projektų rezultatai. Jais dalinamės šiuose puslapiuose.

Arūnas Šikšta
TEO LT, AB generalinis direktorius

TEO POŽIŪRIS Į SOCIALINĘ ATSAKOMYBĘ

Igyvendindama įmonės socialinės atsakomybės koncepciją (ISA) versle, TEO ISA suvokia kaip nuoseklia, ilgalaikę veiklos strategiją, kuri pirmiausiai atspindi Bendrovės filosofiją: viziją, misiją, vertybes.

Diegdama įmonės socialiai atsakingo verslo kultūrą bei praktiką Bendrovėje ir jos aplinkoje, TEO atsižvelgia į socialinius bei su gamtosauga (ypač telekomunikacijų rinkoje) susijusius aspektus, priima atsakomybę už savo veiklos trumpalaikius bei ilgalaikius padarinius kaip rinkos dalyvis, darbdavys, vartotojas ir kaip visuomenės narys.

TEO realizuoja savo socialinę atsakomybę per kryptingą korporatyvinį elgesį bei keturių svarbiausių sričių vadybą:

- RINKOS (santykiai su klientais)
- APLINKOSAUGOS
- SANTYKIŲ SU DARBUOTOJAIS
- SANTYKIŲ SU VISUOMENE

Nuoseklus ir kryptingas darbas šiose srityse užtikrina ir trumpalaikių, ir ilgalaikių ISA tikslų, aktualių ir verslui, ir suinteresuotų grupių atstovams, įgyvendinimą.

Savo kasdienėje veikloje TEO vadovaujasi šiais dokumentais:

- TEO socialinės atsakomybės politika
- TEO etikos kodeksu
- „TeliaSonera“ socialinės atsakomybės politikos, etikos kodekso gairėmis
- Jungtinių Tautų Pasaulinio susitarimo principais
- „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ (angl. Global Reporting Initiative (GRI) rekomendacijomis (rengiant socialinės atsakomybės ataskaitą),
- Europos telekomunikacijų tinklo operatorių asociacijos (ETNO) Aplinkosaugos chartija,
- Lietuvos Respublikos reklamos etikos kodeksu.

TIKSLAI

Kryptys	Strateginės kryptys (2009-2013 metais)	2012 metų tikslai
KLIENTAI	Mažinti skaitmeninių technologijų atskirtį	• Surengti informacinio pobūdžio paskaitas, suteikiant žinių apie įvairių skaitmeninės televizijos technologijų pasirinkimo galimybes po 2012 spalio, kai bus išjungta analoginė antžeminė televizija • Kurti ir populiarinti sprendimus, leidžiančius smulkiam ir vidutiniam verslui išnaudoti anksčiau tik stambiajam verslui įperkamas technologijas. Mažinti didesnių šalies miestų ir mažesnių miestelių technologinę atskirtį • Dalyvauti informacinių paslaugų kūrimo ir skatinimo projektuose bei šviečiamojo pobūdžio programose
	Užtikrinti tinkamą klientų informavimą, laikytis sąžiningos ir skaidrios komunikacijos principų	• Surengti mokymus TEO klientų aptarnavimo specialistams, skirtus ugdyti ilgalaikių santykių su klientais palaikymo kompetencijas • Tobulinti klientų aptarnavimą diegiant ir plėtojant Klientų patyrimo vertinimo programą

APLINKOSAUGA	Tausoti gamtos išteklius	- Skatinti elektroninio parašo naudojimą įmonės viduje ir išorėje. Atlikti dokumentų valdymo sistemos diegimo I etapą - Sunaudoti ne daugiau vandens (skaičiuojant vienam darbuotojui) nei 2011 metais - Sunaudoti ne daugiau elektros energijos nei 2011 metais. Diegti elektros energiją tausojančius apšvietimo sprendimus
	Mažinti išmetamo į aplinką CO2 kiekį	- Sunaudoti ne daugiau kuro nei 2011 metais. Atnaujinti transporto priemonių parką, pasirenkant mažiau CO2 dujų išskiriančius automobilius - Skatinti telekonferencijų ir videokonferencijų naudojimą - Skatinti darbuotojus laisvalaikiu atsisakyti transporto priemonių ir rinktis ekologiškas transporto priemones
	Skatinti rūšiuoti atliekas	- Toliau informuoti darbuotojus apie rūšiavimo galimybes ir pranašumus. - Skatinti klientus utilizuoti nusidėvėjusią telekomunikacijų įrangą
	Įtraukti darbuotojus į aplinkosaugos projektus	- Padidinti į projektą „Tausok ir keiskis“ aktyviai dalyvaujančių TEO darbuotojų skaičių - Aktyviai informuoti visus naujus bendrovės darbuotojus apie įmonės aplinkosauginę politiką - Skatinti darbuotojus ir jų šeimos narius dalyvauti aplinkos tvarkymo akcijose
	Teikti pirmenybę tiekėjams, kurie laikosi bendrovės Pirkimų tvarkoje nustatytų aplinkosaugos reikalavimų	Atnaujinti ir toliau diegti tiekėjų, kurie laikosi aplinkosaugos reikalavimų, stebėsenos sistemą ją integruojant į e-pirkimų sistemą

DARBUOTOJAI	Didinti darbuotojų įsitraukimą	- Teikti pagalbą bendrovės vadovams, siekiant darbuotojų lojalumo, įsitraukimo bei profesionalumo - Skatinti darbuotojų geros patirties bei aktualios personalo vadybos informacijos sklaidimą bendrovės vidaus komunikacijos priemonėmis
	Kurti pozityvią, sveiką ir saugią darbo atmosferą	- Užtikrinti galimybę darbuotojams naudotis papildomomis naudomis - Skatinti darbuotojų sveiką gyvenseną, finansuojant jų sveikatinimosi, sporto užsiėmimus bei renginius - Plėtoti socialinių reikmių fondo veiklą - Tęsti bendrovės darbuotojų magistrantūros studijų finansavimą
	Gerinti galimybes derinti darbo ir šeimos įsipareigojimus	- Suteikti galimybę darbuotojų šeimos nariams naudotis papildomu sveikatos draudimu panašiomis sąlygomis, kaip ir bendrovės darbuotojams - Kurti sąlygas kai kurioms darbuotojų grupėms dirbti iš namų ar kitų jiems patogių vietų
	Gerinti ryšį su darbuotojais, užtikrinti jiems grįžtamojo ryšio galimybę	- Įgyvendinti TEO įmonių grupės paramos skirstymo projektus, atsižvelgiant į darbuotojų nuomonę - Užtikrinti periodinę bendradarbiavimo tarp TEO grupės įmonių ir padalinių stebėseną ir vertinimą
	Investuoti į darbuotojų kompetencijos ugdymą	- Diegti naujas mokymosi formas išnaudojant naujų technologijų galimybes - Plėtoti darbuotojų vadovavimo kompetencijas, gerinti jų vadybos įgūdžius - Skatinti socialinių kompetencijų plėtrą, skatinti konstruktyvų ir pozityvų santykį su bendradarbiais, kurti ilgalaikius santykius su klientais - Siekti, kad veiklos valdymo procesas apimtų ir kompetencijų plėtros galimybes bei karjeros perspektyvas
	Prisidėti prie jaunų žmonių emigracijos apimčių mažinimo, pristatant TEO įmonių grupę, kaip patrauklų darbdavį Lietuvoje	Sudaryti sąlygas studijuojantiems daugiau sužinoti apie įsidarbinimo ir karjeros galimybes TEO įmonių grupėje

VISUOMENĖ	Plėtoti ryšius su aktyviomis Lietuvos bendruomenėmis	- Skatinti ir bendradarbiauti su bendruomenėmis, kuriančiomis pažangius technologinius sprendimus, atviromis naujovėms bei jų pritaikymui kasdieniniame gyvenime - Surengti mokymus apie saugų interneto naudojimą šalies moksleiviams (projekto „Saugesnio interneto akademija“ plėtra)
	Propaguoti socialiai atsakingo verslo idėją Lietuvoje	- Komunikacijos priemonėmis remti iniciatyvos „Baltoji banga“ veiklą - Aktyviai dalyvauti Nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo (NAVIT) veikloje
VADYBA	Tobulinti TEO ĮSA atskaitomybę remiantis „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ gairėmis	Sukurti ĮSA veiklos poveikio verslui vertinimo sistemą
	Tobulinti TEO ĮSA atskaitomybę remiantis „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ gairėmis	Parengti bendrą TEO įmonių grupės socialinės atsakomybės ataskaitą

RINKA

Svarbiausi pasiekimai

- Įrengti du nauji Klientų aptarnavimo skyriai Vilniuje.
- Naudojimosi el. savitarnos svetaine manoteo.lt apimtys padidėjo apie 12 procentų.
- Įgyvendinti projektai, palengvinantys klientų prisijungimą prie el. savitarnos svetainės manoteo.lt, supaprastinta paslaugų užsakymo tvarka, klientams suteikta galimybė užregistruoti arba patiems pašalinti gedimus, internete konsultuojantis su konsultantu realiu laiku.
- Daugiau nei 2,3 tūkst. šalies gyventojų surengtos paskaitos saugesnio interneto tema.
- Išplėstos interneto saugumo paslaugos „Triguba apsauga“ galimybės, šios paslaugos vartotojų skaičius išaugo 24 procentais.
- Senjorams ir socialiai remtiniams žmonėms aktualiausiai paslaugai – balso telefonijai (vienam mokėjimo planų) – ir toliau taikytos specialios nuolaidos.
- Trečius metus iš eilės nemokamai platintas specialiai sukurtas „Interneto pradžiamokslis“ interneto pradedantiesiems (pasiekiamas svetainėje teo.lt).
- Išleistos ir nemokamai platintos telefonų knygos gyventojams.

ATSKIRTIES MAŽINIMAS

TEO dėka 2011 m. Lietuva tapo šviesolaidžio interneto lydere Europoje. Plačiausią telekomunikacijų tinklą šalyje išplėtojusios TEO šviesolaidinio interneto paslaugomis 2011 metų pabaigoje TEO šviesolaidinio interneto paslaugomis galėjo naudotis 705 tūkst., arba 59 proc. šalies gyventojų. 2011 metų pabaigoje tokių buvo 570 tūkstančiai. Bendrovė per 2011 metus investicijoms skyrė 156 mln. litų. Daugiausia investuota į pagrindinio ir naujos kartos šviesolaidinės prieigos tinklo plėtrą (138 mln. litų). Likusi dalis investuota į informacinių sistemų plėtrą, transportą ir pastatų atnaujinimą.

2011 m. TEO belaidžio interneto (WiFi) zonų buvo 3435.



Asociacijos „FTTH Council Europe“ duomenimis, Lietuva yra sparčiausiai šviesolaidinio interneto technologijas plėtojanti šalis Europoje. 2011 m. pabaigoje šviesolaidiniu internetu naudojosi 28.3 proc. Lietuvos namų ūkių (2010 m. – 23 proc.). Tai – beveik dvigubai daugiau nei Švedijoje, Norvegijoje ir Slovėnijoje, kurios pagal paskelbtą reitingą užima 2-4 vietas.

2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Prisidėti prie edukacinių kampanijų, skirtų Lietuvos perėjimui prie skaitmeninės TV, įgyvendinimo	

Keletą pastarųjų metų TEO nuosekliai rengiasi ir 2012-iesiems, kai bus išjungta analoginė televizija. Šiuo tikslu buvo įgyvendinamos įvairios edukacinės kampanijos, plečiamas TV kanalų spektras, pasiūlyta lengviau prie skaitmeninės televizijos pereiti leidžianti paslauga – „TV startas“. Galutinai suformavus televizijos paslaugos „Skaitmeninė GALA“ siųstuvų tinklą, iš viso Lietuvoje buvo galima matyti iki 40 kanalų lietuvių, anglų, rusų ir kitomis kalbomis. Skaitmeninė antžeminės televizijos paslauga itin aktuali priemiesčiuose ir atokiau nuo miestų esančiose vietovėse gyvenantiems žmonėms, kurie anksčiau neturėjo galimybės rinktis iš kelių daugiakanalės televizijos paslaugų teikėjų.

Paslaugos socialiai jautrioms gyventojų grupėms

Siekdama mažinti socialiai jautrių gyventojų grupių atskirtį ir sudaryti jiems galimybę naudotis Bendrovės paslaugomis, nuo 2011 m. lapkričio senjorams ir socialiai remtiniams žmonėms aktualiausiai paslaugai – balso telefonijai – TEO ir toliau taikė specialias nuolaidas vienam mokėjimo planų.

Be to, antrinei TEO įmonei „Lintel“ 2010 m. įdiegus nemokamą informacijos numerį 1808, skirtą turintiems mažas pajamas arba įmonėms, taupančioms sąnaudas, ši paslauga teikta ir 2011 m. Skambindami šiuo numeriu iš TEO tinklo mažas pajamas gaunantieji asmenys arba įmonės gali gauti nemokamą informaciją.

TEO 2011 metais aktyviai bendradarbiavo su projektu „Bibliotekos pažangai“. TEO ekspertai dalyvavo tiesioginėje transliacijoje bibliotekoms, kurios metu buvo aptariamose savanorystės skatinimo priemonės, darbo su savanoriais klausimai, diskutuota paramos teikimo tema socialiai jautrioms visuomenės grupėms.

Neįgaliesiems toliau buvo taikoma 100 proc. nuolaida lankytis TEO priklausančiame [Ryšių istorijos muziejuje](#).

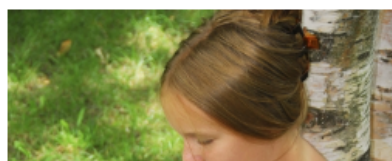
2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Surengti TEO klientų aptarnavimo specialistams (ne mažiau nei 25 žmonėms) kursus, per kuriuos jie įgytų naujų žinių ir įgūdžių, reikalingų dirbant su neįgaliaisiais.	

Labdaros ir paramos fondo „Algojimas“ trijų dienų mokymuose **"Keisk požiūrį į negalią"** dalyvavo 45 įmonės darbuotojai. Šios iniciatyvos tikslas –formuoti klientų aptarnavimo specialistų įgūdžius ir kompetencijas darbe su neįgaliaisiais ir jų šeimos nariais, skatinant savanoriškumą – nuoširdžią pagalbą klientams. Po mokymų buvo organizuota konferencija. Jos metu pranešimus skaitė, unikaliomis žiniomis ir patirtimi dalinosi mokslo, verslo, visuomenės atstovai. Konferencijoje buvo pristatytas naujas mokomasis leidinys ir filmas įmonėms, siekiančioms pakelti kompetenciją darbe su neįgaliais klientais. Bendravimo su neįgaliaisiais žinių stoka aktuali kiekvienai Lietuvos verslo ir viešojo sektoriaus įmonei, siekiančiai sudaryti galimybes negalią turinčiam ar jį slaugančiam žmogui pasijausti lygiaverčiu nariu visuomenės, kurioje gerbiamos piliečių teisės, interesai, pasirinkimas. Fondo iniciatyva buvo sukurtas sertifikatas, kuriuo mūsų įmonė bus įvertinta kaip pirmoji organizacija, pasirengusi teikti kokybiškas paslaugas negalią turintiems klientams.

Užtikrinti projekto **sklaidą** buvo paruošta mokymo medžiaga, o mokymuose dalyvavę darbuotojai apmokė 283 įmonės darbuotojus, kaip dirbti su neįgaliais klientais. Ši adaptuota mokymų programa taip pat bus integruota į Naujų darbuotojų mokymų programą, pagal kurią apmokomi tiesiogiai su klientais dirbantys nauji darbuotojai.

Telekomunikacijų paslaugos – klientų patogumui

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Dalyvauti el. paslaugų kūrimo skatinimo projektuose ir šviečiamojo pobūdžio programose	



TEO įmonių grupė 2011 m. teikė nemažai gyventojams aktualių telekomunikacijų paslaugų, kurios leido efektyviai tausoti išteklius ir pakeitė fizinius objektus. Pavyzdžiui, antrinė bendrovė „Lintel“ užuot vykus į konkrečias vietas, siūlė klientams galimybę SMS žinutėmis rezervuoti bilietus, gauti pranešimą, jog pagamintas asmens dokumentas, o abiturientams – gauti egzaminų rezultatus. Be to, naudojantis 118 paslauga, galima SMS žinute gauti rūpimą informaciją. Taip pat „Lintel“ padeda klientams telefonu užsisakyti mobiliojo ryšio operatoriaus paslaugas ir jas gauti, atvežant į namus įrangą ar sutartį nemokamai.

TEO antrinė įmonė „Baltic Data Center“ 2011 metais sėkmingai plėtojo debesies kompiuterijos principu veikiančias paslaugas, tarp jų – didelio klientų dėmesio sulaukusi virtualaus serverio nuomos paslauga. TEO antrinė įmonė „Baltic Data Center“ 2011 metais klientams pradėjo teikti IT paslaugų valdymo konsultacijų paslaugas pagal geriausias ITIL praktikas, kurias savo veikloje jau taiko daugiau nei 10 metų.

Vis didesnį klientų susidomėjimą sulaukia ir TEO teikiama telekonferencijų paslauga „Susitikim“. Skaičiuojant unikalių vartotojų skaičių „Susitikim“ paslauga per 2011 metus naudojosi 3930 įmonių ir 10246 unikalūs numeriai.

Portalas „Myliumuzika.lt“ – legali alternatyva piratavimui internete

Daugiau nei 100 populiariausių Lietuvos atlikėjų ir daugiau nei 5 tūkstančiai jų dainų – visa tai nuo 2011 m. rudens pasiekama kiekvienam interneto vartotojui naujame muzikos portale „Myliumuzika.lt“. Tai pirmasis toks legalus lietuviškas muzikos įrašų projektas internete. Tikimasi, kad portalas taps alternatyva pasauliniame tinkle nelegaliai platinamiems muzikos įrašams. „Myliumuzika.lt“ veikia Vakarų Europoje itin populiariu srautiniu muzikos transliavimo (angl. streaming) būdu. Naujajai paslaugai išpopuliarėjus ir Lietuvoje, klausytojams ketinama pasiūlyti ir užsienio muzikos atlikėjų įrašų. Planuojama sudaryti galimybę mėgstamos muzikos klausytis ne tik per kompiuterį, bet ir, pavyzdžiui, per išmanųjį telefoną.

Lietuvos atlikėjų kūrinių portale „Myliumuzika.lt“ šiuo metu galima klausytis nemokamai. Taip pat tinklalapyje galima susikurti mėgstamus grojaraščius ir jais per socialinius tinklus dalintis su draugais. Ateityje planuojama sudaryti galimybes įsigyti atlikėjų muzikos albumų ir atskirų dainų, o didžioji gautų pajamų dalis bus skiriama Lietuvos atlikėjams.

Modernūs sprendimai – pasauliniame interneto valdymo forume

Bendradarbiaudama su valstybiniu ir privačiu sektoriumi, 2011 m. TEO prisidėjo prie informacinės visuomenės plėtros bei novatoriškų projektų įgyvendinimo.

Per 2011 m. gruodžio 6 ir 7 dienomis Vilniuje vykusią Europos saugumo ir bendradarbiavimo organizacijos (ESBO) Ministrų tarybos sesiją TEO kartu su partneriais teikė ryšio, tinklų diegimo ir kompiuterių bei biuro įrangos nuomos ir priežiūros paslaugas. Tai nebuvo pirmas tokio masto renginys – TEO savo paslaugas teikė ir per 2011 m. vykusį Europos vyrų krepšinio čempionatą „EuroBasket 2011“, o 2011 m. birželį Bendrovė ryšį užtikrino per Vilniuje vykusius Demokratijų bendrijos renginius.

ESBO Ministrų tarybos sesijos metu „Litexpo“ salėse organizatoriams ir dalyviams buvo įrengta 850 kompiuterių darbo vietų, dar daugiau nei 1000 svečių renginio vietoje galėjo naudotis sparčiu belaidžiu internetu. Bendras parodų ir kongresų centre įdiegtų kompiuterių tinklų ilgis sudarė daugiau nei 60 kilometrų. Susitikimo organizatorių ir delegatų darbą palengvino duomenų saugyklos paslaugos. Keistis dokumentais ir juos saugoti bendrovės „Baltic Data Center“ duomenų centruose buvo įrengtos 10 terabaitų talpos informacijos saugyklos, su „Litexpo“ sujungtos papildomomis dubliuotomis šviesolaidinėmis 1 Gb/s spartos ryšio linijomis. Kad renginio svečiai nepraleistų svarbių pranešimų, „Litexpo“ paviljonuose įrengta 90 televizorių ekranų, kuriuos į bendrą tinklą sujungė „Elsis IT“. Ekranuose buvo transliuojamas vaizdas iš kelių vienu metu skirtingose salėse vykstančių renginių. Renginio metu teikiamų paslaugų kokybę užtikrino 130 žmonių – Bendrovės darbuotojai ir TEO partneriai.

KLIENTŲ INFORMAVIMAS

2011 m. įrengti du nauji klientų aptarnavimo skyriai Vilniuje.



Įgyvendinti projektai, palengvinantys klientų prisijungimą prie el. savitarnos svetainės manoteo.lt, supaprastinta paslaugų užsakymo tvarka, klientams suteikta galimybė užregistruoti arba patiems pašalinti gedimus, internete konsultuojantis su konsultantu realiu laiku.

Trečius metus iš eilės nemokamai platintas specialiai sukurtas „Interneto pradžiamokslis“ interneto pradedantiesiems (pasiekiamas svetainėje www.teo.lt).

Išleistos ir nemokamai platintos telefonų knygos gyventojams.

Bendrovė siekia užtikrinti, kad informacija apie TEO paslaugas, tarifus, naudojimo sąlygas ar mokėjimo už paslaugas būdus būtų lengvai pasiekama, aiški, skaidri ir vertinga vartotojui. Klientai informuojami tiesiogiai ir per žiniasklaidos priemones, taip pat TEO grupės įmonės kasmet tiria, kaip klientai vertina Bendrovės teikiamą informaciją.



Svarbiausi TEO grupės įmonių informacijos teikimo kanalai:

- elektroninė savitarnos svetainė „Mano TEO“, kurioje klientai gali ne tik patogiai gauti tikslią informaciją, bet ir greitai, nesudėtingai užsisakyti bei valdyti paslaugas, sumokėti už jas, gauti konsultacijas realiuoju laiku. Naudojimasis el. savitarnos paslaugomis 2011 m. išaugo per 12 procentų. „Baltic Data Center“ klientams – savitarnos svetainė „Klientų erdvė“.
- Klientų aptarnavimo skyriai.
- trumpieji numeriai: verslui skirtas 1816, gyventojams – 1817. Paskambinus informacija teikiama lietuvių, anglų ir rusų kalbomis. Antrinė įmonė „Lintel“ klientus aptarnauja bei informaciją teikia numeriu 118. Informacija teikiama keturiomis kalbomis: lietuvių, rusų, anglų ir vokiečių.
- mėnraštis „TEO pasaulis“ (privatiems klientams) ir kas antrą mėnesį leidžiamas „TEO verslui“ (organizacijoms). Antrinė TEO įmonė „Baltic Data Center“ du kartus per metus leidžia leidinį „BDC News“, skirtą įmonės klientams, partneriams ir kolegoms. Leidinyje gvildenamos aktualiausios rinkoje temos bei pristatomos įmonės paslaugos.



„Lintel“ konsultantai kasmet atsako vidutiniškai į 16 mln. klientų skambučių.

Svarbiausi TEO grupės įmonių informacijos teikimo kanalai:

- elektroninė savitarnos svetainė „Mano TEO“, kurioje klientai gali ne tik patogiai gauti tikslią informaciją, bet ir greitai, nesudėtingai užsisakyti bei valdyti paslaugas, sumokėti už jas, gauti konsultacijas realiuoju laiku. Naudojimasis el. savitarnos paslaugomis 2011 m. išaugo per 12 procentų. „Baltic Data Center“ klientams – savitarnos svetainė „Klientų erdvė“.
- Klientų aptarnavimo skyriai.
- trumpieji numeriai: verslui skirtas 1816, gyventojams – 1817. Paskambinus informacija teikiama lietuvių, anglų ir rusų kalbomis. Antrinė įmonė „Lintel“ klientus aptarnauja bei informaciją teikia numeriu 118. Informacija teikiama keturiomis kalbomis: lietuvių, rusų, anglų ir vokiečių.
- mėnraštis „TEO pasaulis“ (privatiems klientams) ir kas antrą mėnesį leidžiamas „TEO verslui“ (organizacijoms). Antrinė TEO įmonė „Baltic Data Center“ du kartus per metus leidžia leidinį „BDC News“, skirtą įmonės klientams, partneriams ir kolegoms. Leidinyje gvildenamos aktualiausios rinkoje temos bei pristatomos įmonės paslaugos.



„Lintel“ konsultantai kasmet atsako vidutiniškai į 16 mln. klientų skambučių.

Informacija apie TEO grupės įmonių paslaugas yra teikiama ir įmonių svetainėse: www.teo.lt, www.bdc.lt ir www.lintel.lt, taip pat yra nurodoma su klientais pasirašomose sutartyse dėl paslaugų įsigijimo ir naudojimo.

Platindama telekomunikacijų produktus (modemus, kitą galinę įrangą), TEO informuoja klientus apie:

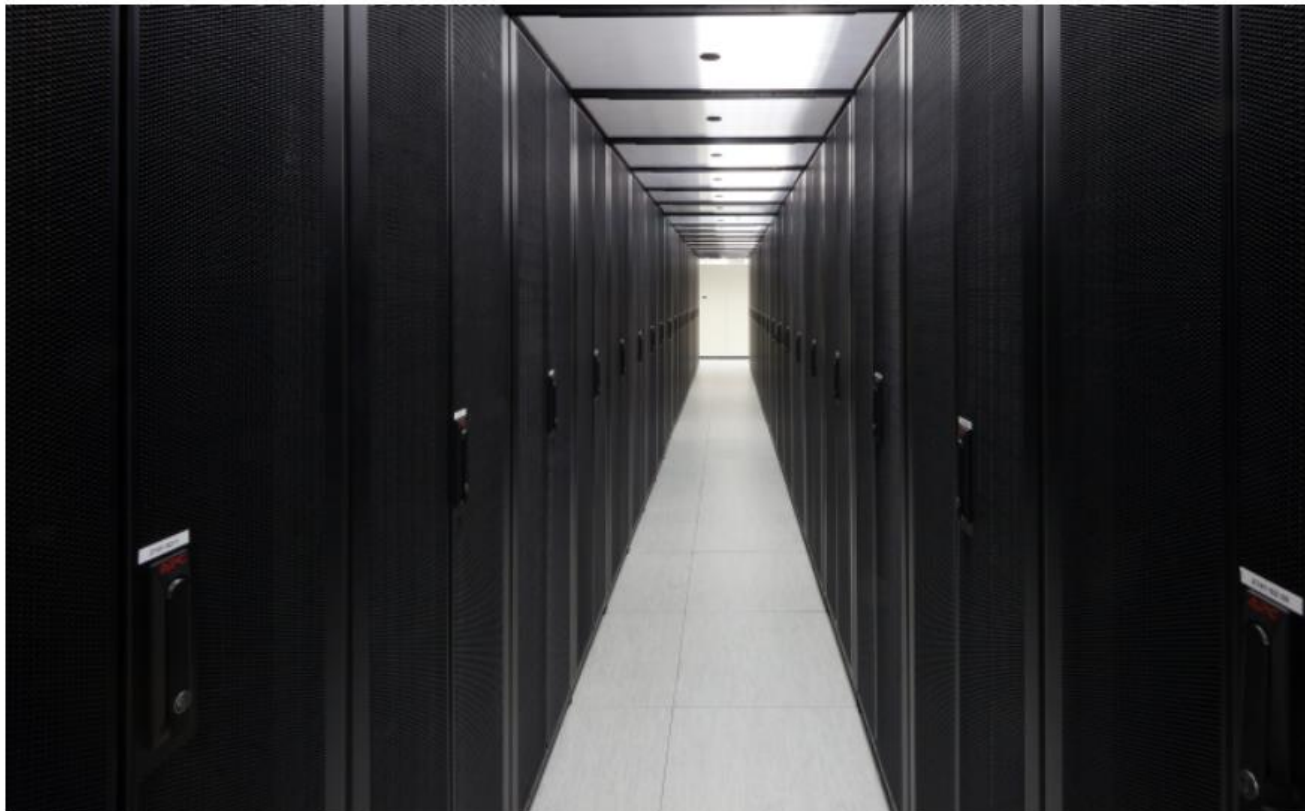
- produkto kilmės šalį;
- jo sudedamąsias dalis;
- saugų naudojimą (pagal ES reglamentus instrukcijoje pateikiamos informatyvios piktogramos). 2011 m. nebuvo užfiksuota incidentų, kad būtų buvę pažeisti teisiniai ir savanoriški įsipareigojimai dėl produktų ir paslaugų saugumo.

Klientams – analitinė informacija

2011 metais TEO interneto svetainėje teo.lt specialiai sukurtoje rubrikoje „Tyrimai ir tendencijos“ ir toliau skelbė visuomenei aktualią intelektualinę analitinę informaciją. Šioje rubrikoje skelbiami įvairūs tarptautiniai ir Lietuvos telekomunikacijų srities tyrimai, kurie, tikimasi, suteiks papildomų žinių akademinėi bendruomenei, finansų ir rinkos ekspertams bei visiems, besidomintiems telekomunikacijų, TV ir IT sfera.

GEDIMŲ PREVENCIJA

TEO operatyviai informuoja vartotojus ir visuomenę apie technologijų avarijas ir tinklo sutrikimus per savo komunikacijos kanalus bei žiniasklaidą. Norėdama sumažinti galimą avarijų ir gedimų riziką, TEO nuolat stebi ir prižiūri tinklo elementus (24 valandas per parą), tinklo valdymo specialistams organizuotos galimybės šalinti avarijas iš namų, kontroliuojami paslaugų teikimo kokybiniai rodikliai, gedimų ir avarijų šalinimo terminai.



Bendrovė nuolat registruoja avarijas ir vertina, kokiam vartotojų skaičiui kiekviena avarija padarė įtakos. Pagal avarijos įtaką patyrusių klientų skaičių (dėl balso, interneto, televizijos paslaugų), įtaką specialiosioms tarnyboms avarijos skirstomos į 5 lygius, kiekvienam lygiui nustatomas laikas, per kurį avarija turi būti pašalinta (1 lygis – 4 val., 2 lygis – 6 val., 3 lygis – 12 val., 4 lygis – 24 val., 5 lygis – 120 val.).

Iš visų 2011 metais įvykusių tinklo sutrikimų ir avarijų išskirtinos šios pirmo lygio avarijos:

2011 m. Rugsėjo mėn. dėl įrangos gedimo perdavimo tinkle sutrūko balso paslaugų teikimas 8000 klientų Panevėžio ir Šiaulių reg., 2011 metais įvyko ir keletas smulkesnių avarių perdavimo tinkle. Perdavimo tinklo patikimumo gerinimui buvo inicijuotas perdavimo tinklo atnaujinimo projektas, kurį planuojama užbaigti iki 2012 metų pabaigos;

2011 m. Lapkričio mėn. dėl klaidos vieno centrinių duomenų perdavimo mazgų programinėje įrangoje buvo pablogėjusi interneto ir duomenų perdavimo paslaugų kokybė Vilniaus reg. klientams, problema buvo išspręsta atnaujinus mazgo programinę įrangą, numatyti prevenciniai veiksmai leidžiantys operatyviai reaguoti ir išvengti panašių sutrikimų ateityje;

Užbaigus, anksčiau numatytus interneto ir VoIP paslaugų kokybės gerinimo projektus, įdiegus paskirstytą apkrovos valdymo modelį, 2011 metais buvo užtikrintas patikimas interneto ir VoIP paslaugų veikimas, ženkliai šių paslaugų sutrikimų nebuvo. Gerinant balso paslaugų paslaugų kokybę, 2011 m. buvo pakeista Vilniaus tarptautinė/tranzitinė stotis.

2011 m. ypač didelis dėmesys gerinant TEO paslaugų kokybę buvo skirtas televizijos paslaugoms – šie darbai tęsiami toliau ir 2012 metais.

2011 m. įdiegta ir pradėta veikti TV paslaugų gedimų prevencijos programa. Iš technologinių sistemų stebima Interaktyviosios Gala klientų linijų būklė ir esant įtarimams, kad klientui gali trūkinėti ar retkarčiais strigti televizijos programų rodymas – preventyviai susisiekiama su klientu ir jam sutikus šalinamas linijos kokybės pablogėjimas. Tokia programa taip pat gerina ir klientų, greta televizijos turinčių ir interneto paslaugas, interneto paslaugų kokybę;

Augant klientų susidomėjimui papildomomis Interaktyviosios Gala paslaugomis – ypač tokiais kaip VOD (angl. video on demand) – buvo iš esmės atnaujinta šios paslaugos teikimo technologinė platforma, praplėsti jos galimūnai, ženkliai padidintas paslaugos veikimo patikimumas;

Skaitmeninės Gala TV signalų transportavimas iki siųstuvų perkeltas iš technologiškai jau pasenusių radio relinių linijų į pažangiausias – optines. Tai leido ženkliai sumažinti klientams vaizdo strigimo, sustojimo atvejus.

Taip pat 2011 m. startavo skaitmeninės Gala monitoringo sistema „klientų akimis“, kuri leidžia iškart pastebėti bent mažiausius televizijos siųstuvų darbo sutrikimus bei kitus kokybės pablogėjimus ir operatyviai į juos reaguoti; TEO ir toliau išlaiko stipriai atitrūkusio nuo konkurentų, didžiausio Lietuvoje lyderio pozicijas pagal turimus tarptautinio interneto pralaidumus.

2011 metais, siekiant užtikrinti sparčiai augančius klientų poreikius, turimo prisijungimo prie tarptautinio interneto pralaida buvo padidinta virš 40% ir turimų sujungimų su užsieniu suma perlipo 100 Gbps ribą; 2011 metais vykusio Europos krepšinio čempionato „EuroBasket 2011“ ir ESBO (Europos saugumo ir bendradarbiavimo organizacijos) susitikimo metu TEO užtikrino sklandų ir kokybišką interneto paslaugų tiekimą bei ryšius su visu pasauliu, sulaukdama aukščiausių vertinimų ir padėkų iš šių renginių organizatorių.

2012 metais užtikrinant paslaugų kokybę ir toliau vykdomi tinklo plėtros ir atnaujinimo projektai, atnaujinama „Interaktyvioji GALA“ paslaugos stebėjimo sistema.

Siekiant užtikrinti gedimų prevenciją bei kontroliuoti kokybinius interneto paslaugų parametrus, 2011 metais įdiegta interneto paslaugų kokybės sistema, diegiama skaitmeninės antžeminės televizijos kokybės vartotojams matavimo ir kontrolės teikimo sistema.

2011 metais toliau buvo tobulinamas tarptautinių interneto srautų rezervavimas, plečiami tarptautinio interneto pajėgumai.

ATSAKINGA KOMUNIKACIJA

Plėtodama rinkodaros, komunikacijos ir reklamos veiklą TEO laikosi sąžiningos komunikacijos ir vartotojų neklaidinimo principų.

Bendrovėje patvirtintos Reikalavimų TEO LT, AB, ir jos teikiamų paslaugų reklamai bei reklamos rengimo ir derinimo gairės, pagal kurias Bendrovėje siekiama laikytis vienodų standartų ir užtikrinti, kad reklama atitiktų galiojančius teisės aktus. Nuo 2006 m. TEO bendradarbiauja su reklamos savireguliacijos asociacija „Reklamos biuras“ ir laikosi Reklamos etikos kodekso.

2010 metais buvo užfiksuotas vienas atvejis, kai už reklamos įstatymo pažeidimą buvo paskirta 15,5 tūkst. Lt bauda. Šią Konkurencijos tarybos paskirtą baudą Bendrovė yra apskundusi teismui. Galutinis teismo sprendimas 2010 metais nebuvo pateiktas. 2011 m. liepos 7 d. Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas galutiniu sprendimu TEO skundą atmetė.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Informuoti vartotojus apie Bendrovės teikiamos galinės įrangos elektromagnetinę spinduliuotę bei būdus ją sumažinti	

SAUGUS PASLAUGŲ VARTOJIMAS

TEO didelį dėmesį skiria tam, kad vartotojai Bendrovės paslaugomis galėtų naudotis saugiai. Šiuo tikslu 2011 m. TEO išplėtė interneto saugumo paslaugos „Triguba apsauga“ galimybes (padidintas paslaugos našumas, patobulinti programiniai sprendimai), taip pat buvo pradėtos teikti detalios ataskaitos paslauga besinaudojantiems - gyventojams ir verslo klientams. Ataskaitose duomenys atvaizduojami grafiškai, taip pat pateikiami komentarai su svarbiausia informacija.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Plėtoti saugiau naudotis internetu padedančias paslaugas (pvz., „Triguba apsauga“)	

Gyventojų naudojimasis „Triguba apsauga“ per metus išaugo daugiau nei ketvirtadaliu. Šią paslaugą, saugančią klientų kompiuterius nuo internetu plintančių virusų, įsilaužimų į kompiuterius bei duomenų vagysčių, gyventojai vieną mėnesį galėjo bandyti nemokamai.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Surengti mokymus apie saugų internetą ne mažiau nei 2 tūkst. šalies moksleivių (projekto „Saugesnio interneto akademija ant ratų“ plėtra)	

Vaikų ir jaunimo apsauga nuo žalingo interneto turinio

2011 metais dar didesnį pagreitį įgavo TEO edukacinė iniciatyva – trečius metus Lietuvoje vykstanti „Saugesnio interneto akademija ant ratų“. TEO kartu su partneriais – Švietimo ir mokslo ministerija, Švietimo informacinių technologijų centru ir Ryšių reguliavimo tarnyba – inicijuotas švietėjiškas TEOBUSO turas po Lietuvą, mokantis moksleivius ir jų tėvelius kaip saugiau naudotis internetu. 2011-aisiais Saugesnio interneto akademijos absolventais tapo daugiau nei 2,3 tūkst. moksleivių. Tris mėnesius dešimtyje šalies miestų jie klausėsi paskaitų apie galimybes išvengti virtualaus gyvenimo pavojų ir grėsmių internete.

Trečius metus iš eilės Lietuvoje rengiamose Saugesnio interneto akademijos paskaitose iš viso yra dalyvavę maždaug 5 tūkst. moksleivių.

Saugesnio interneto akademijos lektoriai nuo vasario iki gegužės keliavusiuose TEOBUSO surengė daugiau nei 100 paskaitų. Jos 4–11 klasių moksleiviams buvo skaitomos Trakuose, Vilniuje, Kaune, Panevėžyje, Mažeikiuose, Telšiuose, Šiauliuose, Plungėje, Alytuje ir Palangoje.

Išklausiusieji paskaitas gavo vertingų patarimų bei specialius akademijos diplomus, o aktyviausieji – ir įvairių prizų.



Vaikų saugumu internete besirūpinantiems tėveliams 2011 m. buvo sukurta interneto svetainė www.teo.lt/saugesnio-interneto-akademija. Joje pateikiamos akademijos organizatorių ir partnerių surinktos nuorodos, taip pat naudingų patarimų, mokomieji vaizdo reportažai ir kita aktuali metodinė medžiaga saugesnio interneto tema.



Kaip ir ankstesniais metais, akademija buvo rengiama tarptautinės Saugesnio interneto dienos, minimos daugiau nei 65 šalyse visame pasaulyje, proga. Daugiau informacijos apie saugų internetą ir Saugesnio interneto dienos renginius galima rasti svetainėje www.draugiskasinternetas.lt.

DUOMENŲ PRIVATUMO UŽTIKRINIMAS

TEO, įgyvendindama Asmens duomenų teisinės apsaugos bei Elektroninių ryšių įstatymo reikalavimus, laikosi griežtos politikos dėl klientų duomenų saugos užtikrinimo. Teikdama asmens duomenis, TEO su kitomis įmonėmis ir valstybės institucijomis bendradarbiauja įstatymų nustatyta tvarka.

Griežčiausių informacijos saugos reikalavimų yra laikomasi teikiant visas Bendrovės paslaugas: serverių ir kitos įrangos valdymo bei priežiūros, verslo valdymo sistemų priežiūros bei plėtros, IT pagalbos tarnybos „Service Desk“ bei kompiuterinių darbo vietų priežiūros paslaugos.

2011 m. bendrovėje nebuvo užfiksuota pagrįstų nusiskundimų dėl klientų duomenų privatumo pažeidimų. 2011 m. neįvyko ir jokių incidentų, dėl kurių būtų prarasti klientų duomenys.



TEO įmonių grupei priklausanti „Baltic Data Center“ yra pirmoji Baltijos šalyse IT paslaugų valdymo bendrovė, kuriai buvo suteiktas informacijos saugos standarto ISO 27001. 2011 m. šio sertifikato galiojimas buvo patvirtintas jau penktus metus iš eilės.

GRĮŽTAMASIS RYŠYS

Norint įvertinti TEO klientų aptarnavimo kultūrą, paslaugų kokybę bei klientų požiūrį į tai, reguliariai atliekami tyrimai:

- kartą per metus – išsamus privačių ir verslo klientų pasitenkinimo trimas;
- kas ketvirtį – klientų nuomonės apie paslaugų kokybę ir klientų aptarnavimą tyrimas.

SIC 2010 m. atlikto tyrimo duomenys rodo, kad TEO toliau išlaiko aukštą klientų aptarnavimo lygį. Bendras klientų aptarnavimo skyrių (KAS) vertinimas buvo 8,4 balo, o privačių klientų aptarnavimo telefonu 1817 – 8,3 balo. TEO klientai dažniausiai nurodė, kad TEO yra geriausiai klientus aptarnaujanti bendrovė.

Itin gerai vertinamas TEO specialistų, vykstančių pas klientą į namus, darbas. Iš 10 galimų balų paslaugų įrengimą ar problemų šalinimą TEO klientai įvertino 8,7 balo. Vertinant TEO aptarnavimo procesą, geriausi balai skiriami už darbuotojų mandagumą ir paslaugumą.

Internetine savitarnos svetaine „Mano TEO“ naudojami kas trečias TEO klientas. Dauguma jų yra labai patenkinti šia svetaine, jos patogumu.

Antrinė TEO įmonė „Lintel“ atlieka įvairias klientų apklausas grįžtamajam ryšiui gauti:

- Dvi ketvirtines TEO apklausas „Patenkinti klientai“ ir „Klientų nuomonė“. Šių apklausų rezultatai yra susieti su konsultantų motyvavimu. Tai viena iš priemonių gerinti šių apklausų rezultatus.
- Kartą per metus – TEO klientų apklausą, kuomet tiriamas klientų pasitenkinimas.
- Kartą per metus – „Lintel“ užsakovų apklausą, kurios tikslas išsiaiškinti, kaip vertinamos „Lintel“ teikiamos paslaugos, pati įmonė, ar „Lintel“ teikiamos paslaugos atitinka užsakovo poreikius ir panašiai.
- Atliekamas užsakovų auditas, kurio metu užsakovas vertina konsultantų pokalbius pagal savo sistemą. Tikslas – užtikrinti klientų aptarnavimo kokybę. Remiantis apklausų rezultatais sudaromi veiksmų planai klientų pasitenkinimui gerinti.

Kita antrinė TEO įmonė „Baltic Data Center“ reguliariai atlieka klientų pasitenkinimo tyrimą. Šio tyrimo duomenimis, bendras klientų pasitenkinimo indeksas 2011 metais buvo 4,1 iš 5 galimų.

KONKURENCINĖ APLINKA

2011 m. pabaigoje TEO su susijusiais juridiniais asmenimis buvo pripažinta didelę įtaką turinčiu operatoriumi penkiolikoje rinkų.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Konkurencijos ir Elektroninių ryšių įstatymais, TEO konkuruoja telekomunikacijų, IT ir TV paslaugų teikimo srityse, išskyrus mobiliojo ryšio paslaugas. Bendrovės veiklą stebi ir nuolat vertina Ryšių reguliavimo tarnyba.

2011 m. TEO konkurencinėje aplinkoje nepadarė pažeidimų, už kuriuos būtų paskirtos nuobaudos, susijusios su įstatymų ir reikalavimų nesilaikymu.

TEO rinkos pajamos, rinkos pokytis per metus ir dalyvių skaičius

Šaltinis: Ryšių reguliavimo tarnybos ataskaitos

Rinka	2011 m. pajamos (mln. Lt)	Pokytis palyginti su 2010 m. (%)	Rinkos dalyvių skaičius	TEO rinkos dalis 2011 m. 4 ketvirtį (%)
Fiksuotojo telefono ryšio paslaugos	271	(10,5)	52	93,0
Skirtųjų linijų paslaugos	28	(21,4)	11	60,0
Prieigos prie interneto paslaugos	414	2,0	103	39,1
Duomenų perdavimo paslaugos	86	(0,8)	15	60,4
Tinklų sujungimo paslaugos	428	(19,4)	>5	29,1
Mokamos TV paslaugos	171	7,5	45	29,1
Radio ir TV programų siuntimo paslaugos	24	21,7	2	n/d
Mobiliojo telefono ryšio paslaugos	945	(4,1)	3+4	-

KOVA SU KORUPCIJA

Prisidėjusi prie Jungtinių Tautų Pasaulinio susitarimo (angl. Global Compact), TEO 2005 m. savo iniciatyva priėmė įsipareigojimus laikytis visų dešimties principų. Pagal vieną jų yra numatyta ir kova su korupcija: „Verslo organizacijos turi kovoti su visomis korupcijos formomis (taip pat su papirkinėjimu ir kyšininkavimu)“.



TEO užkerta kelią korupcijai, skatindama sąžiningą verslo politiką ir skaidrų bendravimą su valstybės institucijomis. TEO buvo viena pirmųjų Lietuvos įmonių, prisidėjusių prie iniciatyvos „Baltoji banga“ įgyvendinimo. Šio projekto tikslai – skatinti skaidrią šalies verslo praktiką, kovoti su ydinga praktika atlyginimo dalį darbuotojams mokėti „vokeliuose“, atkreipti visuomenės dėmesį į pažangų ir atsakingą Lietuvos verslą, siekiantį kurti tinkamas darbo sąlygas savo darbuotojams.

Darbuotojams aktualios TEO kovos su korupcija nuostatos įtvirtintos ir Bendrovės etikos kodekse.

2011 m. Bendrovei jokių kaltinimų dėl korupcinės veiklos nebuvo išsakyta

SVARBIAUSI PASIEKIMAI

Svarbiausi pasiekimai

- Dirbama su tiekėjais, kurie laikosi aplinkosaugos reikalavimų.
- Sunaudota 1 proc. mažiau biuro popieriaus.
- Popierinių sąskaitų sumažėjo 8,1 proc., o sąskaitoms ir vokams buvo naudojamas tik perdirbtas popierius.
- 2011 m. Bendrovėje beveik visi dokumentai buvo pasirašomi el. parašu.
- Suvartota tiek pat vandens kaip ir 2010 m., skaičiuojant vienam darbuotojui, TEO įmonių grupės mastu.
- Sunaudota 11,4 proc. mažiau kuro TEO automobilių reikmėms.
- Elektros suvartota 35,6 proc. mažiau administracinėms reikmėms; skaičiuojant bendrai elektros suvartota 6 proc. mažiau nei 2010 m.
- Daugiau nei 800 Lietuvos moksleivių surengtos paskaitos apie ekologiškumą ir tausojimą.
- Dalyje TEO patalpų buvęs apšvietimas pakeistas LED apšvietimu – dėl to tose patalpose elektros buvo suvartota beveik du kartus mažiau.

„TAUSOK IR KEISKIS“

Savo iniciatyva pradėjusi skleisti aplinkosaugines idėjas Bendrovėje ir už jos ribų, TEO pasitelkė bendrovės akcininkės „TeliaSonera“, taip pat ETNO sukauptą patirtį šioje srityje. TEO priklauso ir Nacionaliniam atsakingo verslo įmonių tinklui (NAVIT), kuriame dalijamasi patirtimi ĮSA srityje. Rengiant įmonės socialinės atsakomybės ataskaitas, vadovaujamasi „Global Reporting Initiative“ (GRI) rekomendacijomis, kasmet plečiamas GRI rodiklių sąrašas.

2011 metais TEO įmonių grupė toliau sėkmingai tęsė aplinkosauginį projektą „Tausok ir keiskis“, skirtą mažinti energijos kaštus, CO2 kiekį, taupiai naudoti išteklius: vandenį ir popierių, rūšiuoti atliekas.



Paskatinta pagrindinės akcininkės „TeliaSonera“ TEO 2011 m. sprendė ne tik trumpalaikes problemas, tačiau išsikėlė ir nusimatė ambicingus CO2 emisijos mažinimo tempus, vertindama laikotarpį iki 2020m.

2011 m. TEO LT, AB siekdama palaikyti visas aplinkosaugines iniciatyvas prisijungė prie Socialinio visuomenės švietimo projekto, skatinančio tausojančią energijos vartojimą, „Tiek, kiek reikia“ ir AB „LESTO“ inicijuoto projekto „Žaliasis protokolas“

Nors TEO neturi sertifikatų, pažyminčių dalyvavimą aplinkosaugos vadybos sistemose, tačiau Bendrovėje siekiama vadovautis visuotinai pripažintais standartais ir viršyti jų reikalavimus. TEO priklauso Europos telekomunikacijų tinklo operatorių asociacijai (angl. ETNO) ir savo veikloje vadovaujasi aplinkosaugos standartais, patvirtintais Aplinkosaugos chartijoje. 2011 metų pabaigoje Bendrovė gavo kvietimą atnaujinti įsipareigojimus šiai asociacijai, pasirašant naują chartiją, kuri išplėsta papildomomis kryptimis. Nauji tikslai apima ne tik įmonės vidinių procesų tobulinimą, mažinant poveikį gamtai, bet ir indėlį skatinant susijusių asmenų įsitraukimą, partnerių įmonių procesų tobulinimą.

Siekdama mažinti daromą žalą gamtai, TEO nuo 2009 m. pagal TEO pirkimų tvarką vadovaujasi „žaliųjų pirkimų“ kriterijais tiekėjams - tai leidžia įsitikinti, kad naudojami produktai, gaminiai ar paslaugos yra gaminami ar teikiami nenaudojant kenksmingų medžiagų, nenaudojant vaikų darbo ir panašiai.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Toliau diegti tiekėjų, kurie laikosi aplinkosaugos reikalavimų, stebėsenos sistemą	

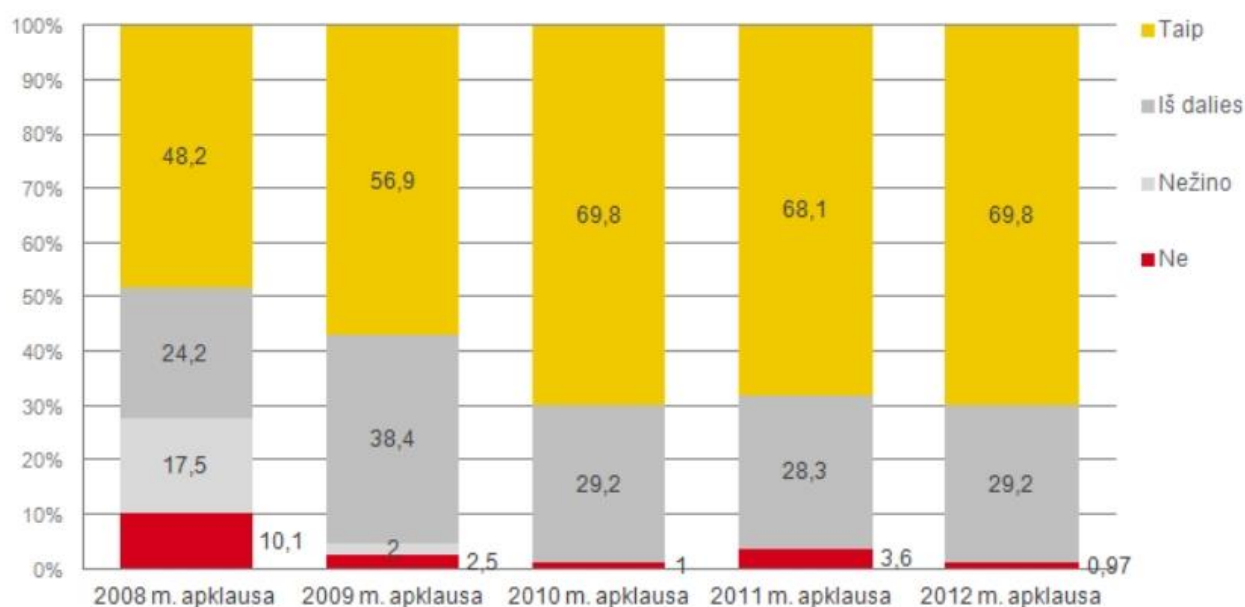
2011 metais vykdant tiekėjų kainų apklausas buvo stengiamasi į techninius reikalavimus įtraukti ir aplinkosauginių atitikties parametrų, kuriais remiantis stengiamasi pirkti prekes ir paslaugas, kurios yra tausojančios aplinką arba padedančios taupyti gamtos išteklius. TEO pirkimų tvarkoje numatomas ir svarbus atliekų (jeigu tokių susidaro) utilizavimo klausimas. 2011 m. toliau buvo pildoma tiekėjų, besivadovaujančių aplinkosaugos ir socialinės atsakomybės kriterijais, duomenų bazė.

Per metus daugiau nei 290 TEO darbuotojų viešai intranete įsipareigojo keisti savo įpročius ir labiau tausoti aplinką. Tai – beveik 20 proc. daugiau nei 2010 metais.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Įtraukti vis daugiau darbuotojų į projektą „Tausok ir keiskis“	

Metų pabaigoje atlikus darbuotojų apklausą paaiškėjo, kad net 99,7 proc. atsakiusių į pateiktus klausimus teigė, kad aplinkosauga jiems yra svarbi. 2011 metais apie projektą „Tausok ir keiskis“ žinojo ir ar jame dalyvavo 84 proc. darbuotojų (atitinkamai 2010 m. – 64 proc.). Darbuotojų apklausos duomenimis, 2011 metais dirbdami aplinka rūpinosi net 99 proc. respondentų. Be to, net 92 proc. darbuotojų matė projekto naudą ir pritarė jo tęstinumui.

Ar dirbdami rūpinatės aplinka?



Bendrovės patirtis – ir visuomenei

2011 metais TEO įmonių grupė toliau sėkmingai tęsė aplinkosauginį projektą „Tausok ir keiskis“. Per ketverius projekto įgyvendinimo metus, Bendrovė sukaupė nemažai vertingos patirties, kuria 2011 m. aktyviai dalinosi su visuomene, verslo atstovais.



Tarp aktualiausių visuomenei pristatytų aplinkosauginių TEO iniciatyvų – jau antrus metus iš eilės (pirmaisiais metais vykdytas drauge su Aplinkos ministerija ir Švietimo ir mokslo ministerijos Švietimo informacinių technologijų centru, o šiais metais su laikraščio „Ozonas“ atstovais“) įgyvendintas ekologinis TEOBUSO turas po Lietuvą „Tausok ir keiskis“, kurio metu buvo siekiama šviesti moksleivius apie ekologišką gyvenseną ir tausojantį gyvenimo būdą, dalintis TEO patirtimi taupant resursus, rūšiuojant atliekas bei prisidedant prie elektros ir elektroninių prietaisų surinkimo ir perdirbimo. Projektas sulaukė itin didelio mokytojų ir mokinių susidomėjimo. Iš viso buvo surengta: 31 paskaita 6-iose šalies miestuose ir 36-ios paskaitos moksleiviams 10-yje Lietuvos miestų. Viso TEOBUSO 2011 m. ekologinio turo metu paskaitas išklausė beveik 800 V-IX klasių moksleivių (poreikis buvo kelis kartus didesnis). 2011 m. atlikus dalyvių apklausą paaiškėjo, kad pamokas palankiai ir labai palankiai vertino daugiau nei 90 proc. respondentų. Išklausus šį kursą visiems dalyviams buvo įteikti asmeniniai pažymėjimai, kurie buvo lyg priminimas apie siekį tausoti ir saugoti gamtą.

Bendrovė toliau tęsė informacinę kampaniją klientams apie svarbą atsakingai utilizuoti telekomunikacijų įrangos atliekas. Šiuo tikslu ir toliau Klientų aptarnavimo skyriuose buvo dalinami specialūs lankstinukai, skatinantys atnešti nusidėvėjusią telekomunikacijų įrangą.

2011 metais TEO didelį dėmesį skyrė ir vidaus komunikacijai aplinkosaugos tema. Ypatingai aktyvi vidaus komunikacijos kampanija buvo įgyvendinta TEO administracijai persikėlus į naują pastatą. Bendrovės darbuotojai naujose patalpose buvo skatinami kurti ekologišką aplinką. Darbuotojai buvo reguliariai informuojami apie išteklių suvartojimą (jiems teikiamas išteklių suvartojimas pagal jų vadovaujamus padalinius, aukštus, o šilumos kiekis netgi pagal kabinetus). Taip pat energetinius resursus padėjo taupyti pastate sumontuota moderni „Free Cooling“ kondicionavimo sistema, oro vėsinimui naudojanti lauko orą. Visuose WC sumontuoti judesio davikliai padėjo taupyti elektros suvartojimą.

Už projekto „Tausok ir keiskis“ įgyvendinimą yra atsakingi Korporatyvinio administravimo ir teisės reikalų bei Korporatyvinės komunikacijos skyriai.

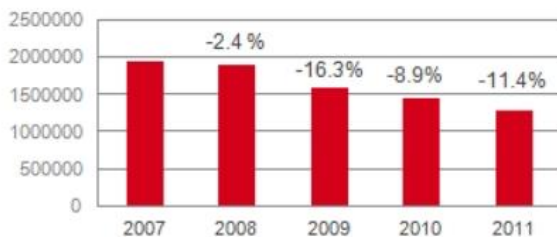
Apie projektą darbuotojai nuolat informuojami vidiniais kanalais, teikiamas grįžtamasis ryšys apie teigiamus projekto rezultatus, o metų pabaigoje (trečius metus iš eilės) vykdomos darbuotojų apklausos, leidžiančios įvertinti projekto žinomumą, vertybinius pokyčius tarp darbuotojų bei surinkti darbuotojų idėjas dėl aplinkosauginės .

Bendrai projektas „Tausok ir keiskis“ nuo 2008 m. pradžios iki 2011 m. pabaigos padėjo sutaupyti apie 3,5 mln. litų, nepaisant pakilusių beveik visų išteklių kainų. Be ekonominės naudos didžiausias šio projekto ir visos TEO įmonių grupės aplinkosauginės politikos pasiekimas – tai kylantis sąmoningumas aplinkosaugos klausimais tarp darbuotojų, tarp partnerių, kitų verslo, visuomenės grupių.

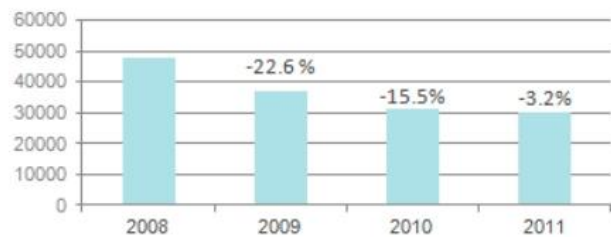
2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Tausoti gamtos išteklius	

Gamtos išteklių taupymas 2011m.

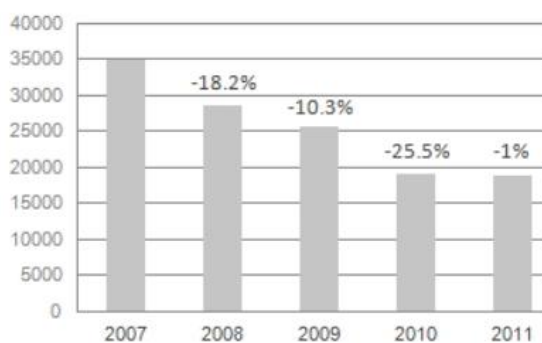
Kuras, litrais



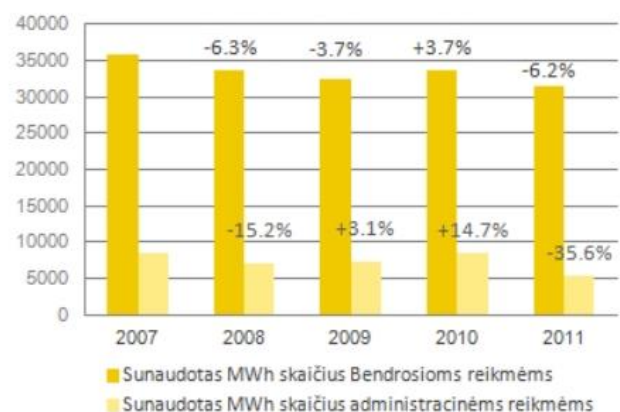
Vanduo, m3



Popierius, kg



Elektra, MWh



Projektas „Tausok ir keiskis“ tęsiamas ir 2012 metais. Projektas yra TEO įmonių grupės politikos dalis (iniciatyvinio pobūdžio); projekto įgyvendinimui biudžetas nėra skiriamas; projekto administravimui yra priskirta vadybininko pozicija (pusė etato).

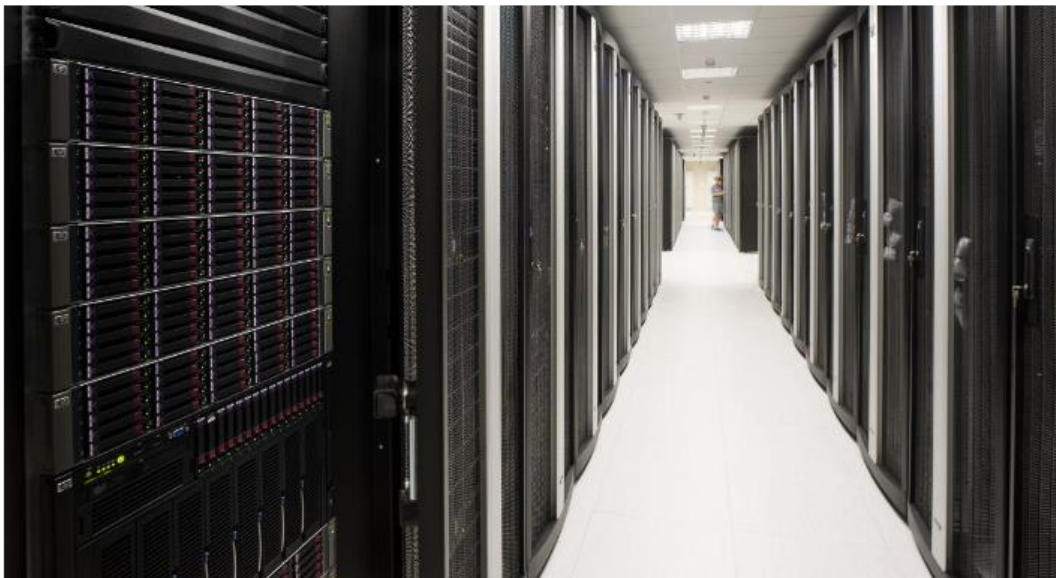
2011 m. TEO negavo jokių nuobaudų ar įspėjimų, susijusių su aplinkosaugos įstatymų ar kitų šios srities teisės aktų normų nesilaikymu.

ENERGIJA

Administracinėms reikmėms elektros energijos suvartota 35,6 proc. mažiau nei 2010 m, o skaičiuojant bendrai, elektros energijos suvartota 6 proc. mažiau.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Sunaudoti ne daugiau elektros energijos nei 2010 metais	

Norėdama mažinti elektros energijos išlaidas aktualiausiose srityse (daugiausiai, maždaug 75 proc. visos elektros energijos sunaudojama technologiniam paslaugų palaikymui), 2010 metais TEO grupė investavo 5,8 mln. Lt investavo į naujos kartos duomenų centrą. Jame pirmą kartą Vidurio ir Rytų Europoje pritaikyta serverių vėsinimo technologija „KyotoCooling“. Toks duomenų centras vėsinimui naudoja 8 kartus mažiau elektros energijos ir yra daug ekologiškesnis. Bendra centro galia siekia 2 MW ir jame galima laikyti iki 700 kW bendros galios serverių.



Siekiant mažinti elektros energijos išlaidas aktualiausiose srityse (daugiausiai, maždaug 75 proc. visos elektros energijos sunaudojama technologiniam paslaugų palaikymui), 2010 metais TEO įmonių grupė investavo 5,8 mln. Lt į naujos kartos duomenų centrą. Jame pirmą kartą Vidurio ir Rytų Europoje pritaikyta serverių vėsinimo technologija „KyotoCooling“. Toks duomenų centras vėsinimui naudoja 8 kartus mažiau elektros energijos ir yra daug ekologiškesnis. Bendra centro galia siekia 2 MW ir jame galima laikyti iki 700 kW bendros galios serverių. Moderni „Free Cooling“ sistema sumontuota ir 25-iose TEO priklausančių objektų technologinėse patalpose. Skaičiuojama, kad ši priemonė padeda sutaupyti 428000 kWh per metus.

Siekiant mažinti elektros energijos išlaidas aktualiausiose srityse (daugiausiai, maždaug 75 proc. visos elektros energijos sunaudojama technologiniam paslaugų palaikymui), 2010 metais TEO įmonių grupė investavo 5,8 mln. Lt į naujos kartos duomenų centrą. Jame pirmą kartą Vidurio ir Rytų Europoje pritaikyta serverių vėsinimo technologija „KyotoCooling“. Toks duomenų centras vėsinimui naudoja 8 kartus mažiau elektros energijos ir yra daug ekologiškesnis. Bendra centro galia siekia 2 MW ir jame galima laikyti iki 700 kW bendros galios serverių. Moderni „Free Cooling“ sistema sumontuota ir 25-iose TEO priklausančių objektų technologinėse patalpose. Skaičiuojama, kad ši priemonė padeda sutaupyti 428000 kWh per metus.

Bendrovė 2011 metais ir toliau inicijavo elektrą tausoti padedančias priemones, kurios duos teigiamų rezultatų ne tik artimiausiu metu, bet ir ilgesnėje perspektyvoje. Jos yra šios:

- skelbiant konkursus dėl įrangos ar paslaugų pirkimo, visiems tiekėjams kaip priedas siunčiamas Aplinkosaugos reikalavimų klausimynas;
- renkantis tiekėjus, visada atkreipiamas dėmesys į įvairius aplinkosauginius parametrus, o ypač į jų teikiamos produkcijos deklaruojamą elektros energijos suvartojimą („Energy“ ar analogišku ženklu);
- renovuojant patalpas Radviliškyje ir Šiauliuose apšvietimas pakeistas ypač elektros energiją taupančiomis LED lempomis;
- naujai pirkti nešiojami kompiuteriai yra su SSD diskais, kurie vartoja žymiai mažiau energijos. I5 procesoriai efektyviau naudoja elektros energiją nei senesnės kartos procesoriai (bendrai vienas NK suvartoja nuo 15 proc. elektros energijos mažiau);
- 2010 metais išjungus 9 kaimo tranzitinius mazgus, 2011 metais Bendrovė sutaupė maždaug 465000 kWh;
- prie gamtos tausojimo ir aplinkosauginių problemų sprendimo prisideda ir TEO diegiamos pažangios, aplinką tausojančios technologijos. TEO diegiama naujos kartos šviesolaidinė (FTTH) interneto technologija pripažįstama ekologiška ir aplinką tausojančia. To priežastis – šviesolaidžiais duomenys perduodami beveik be energijos nuostolių.

POPIERIUS

2010 metais Bendrovėje įdiegus elektroninį parašą, darbuotojai buvo aktyviai skatinami juo naudotis. Siekiant taupyti popierių, 2011 m. beveik visi vidaus dokumentai Bendrovėje: įsakymai, įgaliojimai, protokolai, vidiniai užsakymai, potvarkiai, nurodymai, atostogų prašymai - buvo pasirašomi elektroniniu parašu.

Per 2011 m. Bendrovėje sunaudota 1 proc. mažiau biuro popieriaus (per 2010 m. TEO įmonių grupė biuro reikmėms sunaudojo 30 proc. mažiau popieriaus). Iš viso per ketverius metus Bendrovėje biuro popieriaus sunaudojimas sumažėjo 45,9 proc.

Popierinių sąskaitų sumažėjo 8,1 proc., o sąskaitoms ir vokams buvo naudojamas tik perdirbtas popierius.

Visas grupės įmonių vidaus reikmėms naudojamas popierius yra ekologiškas.

Trejus metus iš eilės TEO įmonių grupės didžiųjų švenčių proga savo klientus sveikino siųsdama elektroninius atvirukus, dėl to preliminariai sutaupyta 29,5 tonos popieriaus.

2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Diegti el. dokumentus Bendrovėje	

TEO klientų sąskaitoms ir vokams naudojamas tik 100 proc. perdirbtas popierius. Popierinių sąskaitų skaičius per 2011 metus sumažėjo net 8,1 proc.

VANDUO

2011 m. TEO įmonių grupė sunaudojo 3,2 proc. mažiau vandens nei 2010 metais. Iš viso vandens suvartojimas per ketverius metus Bendrovėje sumažėjo 36,8 proc.

Suvargota tiek pat vandens kaip ir 2010 m., skaičiuojant vienam darbuotojui, TEO įmonių grupės mastu.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Sunaudoti ne daugiau vandens (skaičiuojant vienam darbuotojui) nei 2010 metais	

Visas vanduo buvo naudojamas iš vienintelio šaltinio – centrinės miesto vandentiekio sistemos.

ATLIEKOS

2011 metais TEO įmonių grupės darbuotojai ir toliau buvo skatinami rūšiuoti atliekas savo įmonėse. Tam buvo pasitelktos vidaus komunikacijos priemonės: laikraštis, intranetas, vaizdoreportažai, susitikimai. TEO įmonių grupės patalpose visur įrengti plastiko ir popieriaus konteineriai, kad biuro atliekas būtų lengviau rūšiuoti. Taip pat visose naujos būstinės patalpų virtuvėse sumontuotos specialios, skirtos rūšiuoti, šiukšlinės.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Toliau informuoti darbuotojus apie rūšiavimo galimybes ir pranašumus	

Bendrovės duomenimis, 2011 metais apie 40 proc. visų biuro atliekų buvo išrūšiuota. Didžiąją dalį sudarė atiduota perdirbti makulatūra bei kitos popieriaus atliekos, mažesniąją – plastikas. Be popieriaus ir plastiko 2011 m. TEO perdavė perdirbti ir šias atliekas:

Nepavojingos atliekos (tonomis)

	2010 m.	2011 m.
Metalo laužas	33,7	27,5
Varinių kabelių laužas su plastikiniu aliuminio apvadu	66,5	67

Pavojingos atliekos (tonomis)

	2010 m.	2011m.
Akumuliatorių laužas	45,3	38,5
Liuminescencinės lempos	0,166	0

2010 metais taip pat buvo priduta utilizuoti 2,3 tonos elektronikos atliekų.

Bendros TEO įmonių grupės atliekos 2011 m. sudarė beveik 646 tonas.

Bendrovėje ir už jos ribų

Puoselėdama aplinkosaugos idėjas, TEO prisideda prie pačių įvairiausių visuomeninių renginių, skatina juose dalyvauti darbuotojus ir jų šeimos narius. Įdomu tai, kad akcijos „Darom“ dalyvių skaičius kasmet auga, tačiau surenkamų šiukšlių kiekis mažėja (2009 m. surinkta 10000 t, 2010 m. – 6000 t, 2011 m. – 5000 t šiukšlių). Taigi bendras mūsų darbas duoda naudos. Be to, tikėtina, kad savanoris, tvarkęs gamtą per visuotinę talką, nebeterš gamtos ir nebemėtys šiukšlių parkuose, ežerų pakrantėse ir pamiškėse.

Skatinti darbuotojus ir jų šeimos narius dalyvauti aplinkos tvarkymo akcijose Bendrovėje ir už jos ribų



2011 metais darbuotojai aktyviai įsitraukė ir į visuomenines aplinkos tvarkymo akcijas. Įgyvendinant aktyvią informacinę kampaniją, buvo suburta beveik 1000 TEO įmonių grupės darbuotojų ir jų šeimos narių komanda, kuri dalyvavo visuomeninėje aplinkos tvarkymo akcijoje „Darom‘2011“.



Bendradarbiaudami su organizacijomis: „Gelbėkit vaikus“, „Darom“, Jaunimo psichologinės paramos centru, „Sėkmės mokykla“, „Pokyčių kelias“ ir įgyvendindami savo pačių iniciatyvas, TEO darbuotojai savanoriškai dirbo Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje, Rokiškyje, Anykščiuose, Zarasuose, Visaginė ir kituose Lietuvos miestuose.

Vilniuje tvarkytas Draugystės parkas prie „Litexpo“ rūmų, Gudelių miškas, Verkių regioninis parkas, vaikų centre „Nendré“ sutvarkytas mažasis kiemelis, Klaipėdoje sutvarkyta Klaipėdos vaikų globos namų „Rytas“ teritorija, Šv. Pranciškaus onkologijos centro aplinka, Kaune – „Ažuolyno“ parkas, Beižionių vaikų globos namuose atlikti ūkio ir aplinkos tvarkymo darbai. Iš viso buvo tvarkoma aplinka 12-oje vietovių.



2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Skatinti klientus utilizuoti nusidėvėjusių telekomunikacijų įrangą	

Svarbi partnerystė

Siekdama spręsti atliekų tvarkymo ir perdirbimo problemas, TEO bendradarbiauja su UAB „EMP recycling“, UAB „Katalizator, LT“, UAB „Novitera“ ir UAB „Žalvaris“. Šioms bendrovėms TEO perduoda nenaudojamą įrangą, liuminescencines lempas, kabelius, juodąjį metalo ir akumuliatorių laužą ir kita. TEO taip pat bendradarbiauja su bendrovėmis, kurios priima TEO darbuotojų išrūšiuotą antrines atliekas: popierių ir plastiką (AB „Grigiskės“, „UAB Europopierius“, UAB „Eko group“).

Pagal papildomą bendradarbiavimo sutartį su „Žalvariu“ iš didžiausių TEO klientų aptarnavimo centrų visoje Lietuvoje surenkama galinė įrangą (modemai, telefonai, TV priedėliai) bei galvaniniai elementai.

TRANSPORTAS

Norėdama sumažinti išmetamųjų CO₂ dujų kiekį, 2011 m. TEO kaip ir kasmet atnaujino automobilių parką. Bendrovė teikė pirmenybę automobiliams, kurių varikliai ekonomiški (1,2 – 1,6 litro tūrio), atitinka „Euro 4“ reikalavimus ir mažiau teršia aplinką. Kartu TEO laikosi tokios transporto politikos, kad skatintų darbuotojus tarnybiniais automobiliais keliauti kiek įmanoma mažiau (kelionėms operatyviniais automobiliais nustatyti limitai – ne daugiau 2000 km / mėn.); naudojamas tik bešvinis kuras; taip pat šiltuoju metų sezonu darbo reikalais darbuotojai skatinami važiuoti TEO dviračiais. Iš viso 2011 m. TEO parkui atnaujinti buvo skirta 3,22 mln. litų: įsigyta beveik 30 naujų automobilių, maždaug 40 ekologiškų automobilių išsinuomota. 2011 m. pabaigoje TEO automobilių parką sudarė 892 automobiliai (2010 m. – 860 automobilių).

Dėl tausoti išteklius skatinančios Bendrovės transporto politikos bei sumažėjus transporto parkui, sunaudojamo kuro kiekis eksploatuojant TEO automobilius kasmet mažėja. Per 2011 m. sunaudota 11,4 proc. mažiau kuro TEO automobilių reikmėms. Bendrovės TEO eksploatuojamų automobilių išmetamo CO₂ kiekis sumažėjo nuo 3537 (2010 m.) iki 3089 tonų (2011 m.) per metus. Skaičiuojant TEO įmonių grupės mastu, 2011 m. vertinama, kad automobiliai išmetė 3149 tonų CO₂, dėl apšvietimo ir šildymo į aplinką pateko 2148 tonos CO₂.

2011 m. tikslai	Igyvendinimas
Sunaudoti ne daugiau kuro TEO eksploatuojantiems automobiliams kaip 2010 metais	

Iki 2010 m. Bendrovė, vadovaudamasi LR Aplinkos apsaugos ministro 1999-12-20 įsakymo Nr.408 „Dėl teršalų išmetimo į aplinką apskaitos patvirtinimo“ reikalavimais, privalėjo kiekvienais metais iki sausio 25 d. paskaičiuoti, užpildyti atitinkamos formos ataskaitą ir pateikti ją Aplinkos apsaugos agentūrai. Pateikiami būdavo duomenys apie iš mobilių taršos šaltinių (automobilių) už praeitus ataskaitinius metus išmestus teršalus (anglies monoksidad, angliavandenilius, azoto oksidus, sieros anhidridus ir kietąsias daleles). 2009 m. gruodžio 9 d. įsigaliojus minėto teisės akto pakeitimams, pateikti ataskaitos ir atlikti skaičiavimus šalyje veikiančios bendrovės nuo 2010 m. neprivalo.

Iki 2010 m. taršos skaičiavimai Bendrovės metinei ataskaitai buvo atliekami vadovaujantis LR aplinkos apsaugos ministro 1998-07-13 įsakymu Nr.125 patvirtinta „Dėl teršiančių medžiagų, išmetamų į atmosferą iš mašinų su vidaus degimo varikliais, vertinimo metodikos patvirtinimo“ išmetamų teršalų skaičiavimo metodika. Šioje metodikoje nėra numatyti koregavimo koeficientai naujesniems automobiliams, atitinkantiems EURO III, EURO IV, EURO V taršos standartus (Bendrovėje tokių automobilių pastaraisiais metais yra didžioji dalis), todėl skaičiavimams naudojant šią metodiką neįmanoma gauti tikslių rezultatų. Iki šiol nėra kitos parengtos ir įteisintos skaičiavimo metodikos, todėl pateikti tikslius duomenis apie 2011 m. išmestus į aplinką teršalus nėra galimybės.

TEO skatina darbuotojus pagal galimybes rinktis ne keliones automobiliais ar kitomis transporto priemonėmis, o telekonferencijas ir kitus, žalos aplinkai nedarančius bendravimo būdus. Pvz., naujame administraciniame TEO pastate visiems darbuotojams nupirkti nauji IP telefonai, kuriais galima organizuoti vaizdo konferencijas, taip pat vienu metu kalbėtis su keliais kolegomis ir aptarti darbinis klausimus nevykstant vieniems pas kitus; sumontuota moderni vaizdo konferencijų įranga, suteikianti dar daugiau galimybių organizuoti susitikimus tiek su Lietuvos, tiek su užsienio partneriais.

Vis tik dėl padidėjusio veiksmų su akcininkais koordinavimo poreikio, verslo kelionių skaičius lėktuvais 2011 metais išaugo apie 18 proc. Skaičiuojant TEO įmonių grupės mastu, 2011 metais nuskrista 500 793 kilometrų.

2011 m. tikslai	Įgyvendinimas
Sunaudoti ne daugiau kuro TEO eksploatuojantiems automobiliams kaip 2010 metais	

Iki 2010 m. Bendrovė, vadovaudamasi LR Aplinkos apsaugos ministro 1999-12-20 įsakymo Nr.408 „Dėl teršalų išmetimo į aplinką apskaitos patvirtinimo“ reikalavimais, privalėjo kiekvienais metais iki sausio 25 d. paskaičiuoti, užpildyti atitinkamos formos ataskaitą ir pateikti ją Aplinkos apsaugos agentūrai. Pateikiami būdavo duomenys apie iš mobilių taršos šaltinių (automobilių) už praeitus ataskaitinius metus išmestus teršalus (anglies monoksidas, angliavandenilius, azoto oksidus, sieros anhidridus ir kietąsias daleles). 2009 m. gruodžio 9 d. įsigaliojus minėto teisės akto pakeitimams, pateikti ataskaitos ir atlikti skaičiavimus šalyje veikiančios bendrovės nuo 2010 m. neprivalo.

Iki 2010 m. taršos skaičiavimai Bendrovės metinei ataskaitai buvo atliekami vadovaujantis LR aplinkos apsaugos ministro 1998-07-13 įsakymu Nr.125 patvirtinta „Dėl teršiančių medžiagų, išmetamų į atmosferą iš mašinų su vidaus degimo varikliais, vertinimo metodikos patvirtinimo“ išmetamų teršalų skaičiavimo metodika. Šioje metodikoje nėra numatyti koregavimo koeficientai naujesniems automobiliams, atitinkantiems EURO III, EURO IV, EURO V taršos standartus (Bendrovėje tokių automobilių pastaraisiais metais yra didžioji dalis), todėl skaičiavimams naudojant šią metodiką neįmanoma gauti tikslių rezultatų. Iki šiol nėra kitos parengtos ir įteisintos skaičiavimo metodikos, todėl pateikti tikslus duomenis apie 2011 m. išmestus į aplinką teršalus nėra galimybės.

TEO skatina darbuotojus pagal galimybes rinktis ne keliones automobiliais ar kitomis transporto priemonėmis, o telekonferencijas ir kitus, žalos aplinkai nedarančius bendravimo būdus. Pvz., naujame administraciniame TEO pastate visiems darbuotojams nupirkti nauji IP telefonai, kuriais galima organizuoti vaizdo konferencijas, taip pat vienu metu kalbėtis su keliais kolegomis ir aptarti darbinis klausimus nevykstant vieniems pas kitus; sumontuota moderni vaizdo konferencijų įranga, suteikianti dar daugiau galimybių organizuoti susitikimus tiek su Lietuvos, tiek su užsienio partneriais.

Vis tik dėl padidėjusio veiksmų su akcininkais koordinavimo poreikio, verslo kelionių skaičius lėktuvais 2011 metais išaugo apie 18 proc. Skaičiuojant TEO įmonių grupės mastu, 2011 metais nuskrusta 500 793 kilometrų.

Verslo reikalais (TEO ir antrinės įmonės „Baltic Data Center“ duomenys) taksi nuvažiuota 97 224 kilometrų.

TEO ne tik savo veikloje susirinkimų organizavimui naudoja modernią vaizdo konferencijų įrangą, bet tokią galimybę siūlo ir savo klientams - pasinaudojus duomenų perdavimo paslauga ir įsigijus tam skirtą įrangą, galima organizuoti susitikimus su kituose miestuose dirbančiais darbuotojais, nevykstant tolimų atstumų ir taip sutaupant kuro bei mažinant CO2 emisiją.

2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Mažinti verslo kelionių skaičių	

SVARBIAUSI PASIEKIMAI

Svarbiausi pasiekimai

- Įgyvendinti visi 2011 m. kelti tikslai.
- Išlaikytas 2010 metų darbuotojų atlyginimų lygis.
- Socialinių reikmių fondui skirta per 600 tūkst. litų.
- Išlaikytos papildomos naudos darbuotojams.
- Įvairiose ugdymo programose 2011 m. dalyvavo 70 proc. TEO įmonių grupės darbuotojų (2010 m. – per 60 proc.).
- Darbuotojų magistrantūros studijoms Lietuvoje ir užsienyje skirta per 87 tūkst. litų.
- 500 darbuotojų dalyvavo saugos darbe mokymuose.
- Darbuotojų ugdymui skirta 600 tūkst. litų.

BENDRA INFORMACIJA

2011 m. gruodžio 31 dienos duomenimis, TEO įmonių grupėje dirbo 3303 darbuotojai (2010 m. – 3486 darbuotojai).

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Išlaikyti TEO įmonių grupės darbuotojų kaitos rodiklį kaip ir 2010 metais	
Išlaikyti darbuotojų atlyginimų, socialinių reikmių fondų dydį (kaip ir 2010 metais)	

2011 metais išlaikytas 2010 metų darbuotojų atlyginimų lygis. Visą darbo dieną pagal neterminuotą darbo sutartį TEO dirbančiojo minimalus pagrindinis mėnesio atlyginimas yra 1100 Lt. (šalyje – 800 Lt). Darbuotojui susirgus, už pirmas dvi dienas darbdavys moka 90 proc. darbuotojo vidutinio darbo užmokesčio.

Mirus darbuotojo tėvui, motinai, žmonai, vyrui, vaikui, broliui, seseriai ar tuokiantis, darbuotojui suteikiamos 3 kalendorinių dienų papildomos mokamos atostogos.

10 MGL dydžio premijos išmokamos darbuotojams, kurie Bendrovėje nepertraukdami stažo išdirbo 20, 30 ir 40 metų ryšiuose ir 50-ies bei 60-ies metų gimimo jubiliejaus proga.

Iš viso TEO socialinių reikmių fondui per 2011 m. skirta per 600 tūkst. litų, taip pat išlaikytos papildomos naudos darbuotojams.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Užtikrinti galimybę darbuotojams naudotis papildomomis naudomis	

Papildomos socialinės naudos visą darbo dieną dirbantiems darbuotojams:

Kolektyvinėje sutartyje numatyta, kad sveikatos draudimas taikomas tik pagal neterminuotas sutartis visą darbo dieną dirbantiems darbuotojams, kurie iki draudimo sutarties sudarymo dienos Bendrovėje yra išdirbę ne mažiau kaip vienerius metus ir draudimo sutarties sudarymo dieną neturi galiojančių drausminių nuobaudų.

Visi TEO LT, AB ir dukterinių bendrovių darbuotojai yra apdrausti nuo nelaimingų atsitikimų metu įvykusios traumos, mirties, neįgalumo (darbingumo netekimo) taip pat ir nuo erkinio encefalito, erkinio mielito, erkinio encefalomyelito ir Laimo ligos visame pasaulyje visą parą. Visi naujai priimti darbuotojai automatiškai laikomi apdraustais nuo priėmimo į darbą dienos.

Jei studijų programos ir individualūs studijų planai atitinka darbuotojo kompetencijos tobulinimo reikmes, mokymosi atostogų laikotarpiu mokamas vidutinis darbo užmokestis.

Užtikrinti galimybę darbuotojams naudotis papildomomis naudomis



Papildomos socialinės naudos visą darbo dieną dirbantiems darbuotojams:

Kolektyvinėje sutartyje numatyta, kad sveikatos draudimas taikomas tik pagal neterminuotas sutartis visą darbo dieną dirbantiems darbuotojams, kurie iki draudimo sutarties sudarymo dienos Bendrovėje yra išdirbę ne mažiau kaip vienerius metus ir draudimo sutarties sudarymo dieną neturi galiojančių drausminių nuobaudų.

Visi TEO LT, AB ir dukterinių bendrovių darbuotojai yra apdrausti nuo nelaimingų atsitikimų metu įvykusios traumos, mirties, neįgalumo (darbingumo netekimo) taip pat ir nuo erkinio encefalito, erkinio mielito, erkinio encefalomielito ir Laimo ligos visame pasaulyje visą parą. Visi naujai priimti darbuotojai automatiškai laikomi apdraustais nuo priėmimo į darbą dienos.

Jei studijų programos ir individualūs studijų planai atitinka darbuotojo kompetencijos tobulinimo reikmes, mokymosi atostogų laikotarpiu mokamas vidutinis darbo užmokestis.

Darbuotojui, įspėtam apie numatomą atleidimą iš darbo, įspėjimo laikotarpiu darbdavys gali suteikti iki 50 proc. laisvo nuo darbo laiko (mokant vidutinį atlyginimą) ieškoti naujo darbo ar persikvalifikuoti.

Mirus darbuotojo tėvui, motinai, žmonai, vyrui ar vaikams, darbuotojui išmokama 10 MGL dydžio pašalpa.

Mirus Bendrovės darbuotojui (neatsižvelgiant į tai, kiek jis dirbo Bendrovėje), jo artimiesiems apmokamos visos laidojimo išlaidos pagal pateiktas sąskaitas, išskyrus gedulingus pietus, ir išmokama 12 MGL dydžio pašalpa jo sutuoktiniui arba jo išlaikomiems vaikams.

Darbuotojų vaikams (iki 10 m. amžiaus) rengiama kalėdinė eglutė ir teikiamos dovanėlės. Darbuotojų, kuriems taikomi kolektyvinės sutarties susitarimai, procentas TEO – 100 proc.

Visos darbo jėgos procentas, atstovaujantis formaliuose bendruose valdybos ir darbuotojų sveikatos bei saugos komitetuose, kurie padeda stebėti ir patarti dėl darbo sveikatos bei saugos programų Bendrovėje – 0.5 proc.

Kolektyvinės sutarties nuostatos galioja visiems TEO darbuotojams, su kuriais pasirašyta darbo sutartis. Apie svarbius, su įmonės veikla susijusius pasikeitimus, įmonių grupės darbuotojai, kaip ir kitos suinteresuotos publikos (investuotojai, žiniasklaida, kt.), informuojami per artimiausias 24 valandas. Apie darbuotojus asmeniškai liečiančius pokyčius jie informuojami įstatymų numatyta tvarka.

SVEIKATA IR SAUGUMAS

Be pirmiau minėtų papildomų socialinių garantijų, 2011 m. nemažai pastangų buvo skirta TEO įmonių grupės darbuotojų sveikatai stiprinti: darbuotojai nemokamai buvo skiepijami nuo gripo, erkinio encefalito.

Vadybos sistema

Norint užtikrinti efektyvią darbuotojų saugos ir sveikatos priežiūrą, Bendrovėje vadovaujamosi Darbuotojų saugos ir sveikatos (DSS) vadybos sistema. Joje numatyti darbuotojų saugos ir sveikatos politikos pagrindiniai principai, tikslai, uždaviniai ir vykdymo kryptys. Vadovaujantis šia sistema taip pat siekiama mažinti nelaimingų atsitikimų darbe tikimybę ir darbuotojų sergamumą.

2011 m. TEO grupės įmonėse užfiksuota 26 nelaimingi atsitikimai. Mirtinų, grupinių nelaimingų atsitikimų ar profesinių ligų, susijusių su nelaimingais atsitikimais, 2011 metais užfiksuota nebuvo.



Daug dėmesio skiriama ir darbuotojų sveikai gyvensenai. Visuose regionų centruose darbuotojams buvo nuomojamos sporto salės bei baseinai, organizuotos darbuotojų sporto varžybos – krepšinio bei teniso turnyrai. Šioms reikmėms finansuoti išleista apie 120 tūkst. litų.



2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Skatinti darbuotojų sveiką gyvenseną, finansuojant jų sveikatinimosi, sporto užsiėmimus bei renginius	

Dėl sveikų ir saugių darbo sąlygų TEO fiksuojamas mažas darbuotojų sergamumas. Per metus vienas TEO darbuotojas vidutiniškai sirgo (į bendrą rodiklį yra įskaičiuojama ir darbuotojų nedarbingumas dėl šeimos narių slaugos) 3.69 dienas (2010 m. – 3,84 d.). Skaičiuojant TEO įmonių grupės mastu, vienas TEO darbuotojais vidutiniškai sirgo 5.61 dienas per metus.

Beje, 2010 metais, TEO LT, AB administracijai persikėlus į naują centrinę būstinę Vilniuje, maždaug 700 darbuotojų per 2011 metus buvo sudarytos dar patrauklesnės darbo sąlygos.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Skatinti darbuotojų sveiką gyvenseną, finansuojant jų sveikatinimosi, sporto užsiėmimus bei renginius	

Dėl sveikų ir saugių darbo sąlygų TEO fiksuojamas mažas darbuotojų sergamumas. Per metus vienas TEO darbuotojas vidutiniškai sirgo (į bendrą rodiklį yra įskaičiuojama ir darbuotojų nedarbingumas dėl šeimos narių slaugos) 3.69 dienas (2010 m. – 3,84 d.). Skaičiuojant TEO įmonių grupės mastu, vienas TEO darbuotojais vidutiniškai sirgo 5.61 dienas per metus.

Beje, 2010 metais, TEO LT, AB administracijai persikėlus į naują centrinę būstinę Vilniuje, maždaug 700 darbuotojų per 2011 metus buvo sudarytos dar patrauklesnės darbo sąlygos.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Suteikti galimybę darbuotojų šeimos nariams naudotis papildomu sveikatos draudimu panašiomis sąlygomis, kaip ir Bendrovės darbuotojams	

Siekdama sudaryti palankias sąlygas savo darbuotojams derinti darbą bei šeimos poreikius ir remdamasi Kolektyvine sutartimi, TEO darbuotojams suteikia galimybę darbo laiko pradžią pasirinkti nuo 7 iki 11 valandos ir baigti darbą atitinkamai nuo 16 iki 20 valandos. Tuo tarpu „Lintel“ konsultantai dirba pagal lankstų, slenkantį grafiką, leidžiantį derinti studijas, šeimos poreikius ir darbą.

MOKYMAS IR UGDYMAS

Naujų vadovų ugdymo programa

Vargu ar įmanoma diskusija apie valdymą, kurios metu kalba nenukryptų į vadovavimą: kaip dirbti, kad žmonės pasiektų išskirtinių rezultatų, kad žodžiai neprasilenktų su veiksmais, kaip tinkamai susidėlioti prioritetus, kaip motyvuoti pokyčių laikotarpiu, kaip suvaldyti vis naujus vadovavimo iššūkius ir dar daugelis kitų klausimų. Siekiant padėti naujai paskirtiems vadovams rasti atsakymus bei sprendimus, 2011 metais Bendrovėje buvo organizuotos dvi naujų vadovų ugdymo programos. Jų tikslas – suteikti vadybinių bei ugdančiojo vadovavimo žinių, reikalingų kasdieniniame vadovo darbe. Programų dalyviams buvo pristatyta įmonėje veikianti veiklos valdymo sistema, nauji vadovai dalyvavo situacinio ir ugdančiojo vadovavimo mokymuose, buvo organizuojami reguliarius vadovavimo įgūdžių palaikymo susitikimai. Programose dalyvavo 40 vadovų.

Vadovavimas pardavimams

2011 metais ypatingas dėmesys buvo skirtas Pardavimo ir klientų aptarnavimo padalinių vadovų tobulėjimui, didinant jų asmeninę atsakomybę dėl veiklos efektyvumo didinimo, pozityvių, bendradarbiavimu grįstų santykių kūrimo, konstruktyvaus grįžamojo ryšio suteikimo darbuotojams bei darbuotojų ugdymo. Vadovai dalyvavo diskusijose, kuriose įvardino didžiausią įtaką pardavimo rezultatams turinčias darbuotojų kompetencijas, aptarė asmeninių užduočių sudarymo kokybinius parametrus.

2011 metais sukurta nauja Vadovų ir darbuotojų kompetencijų vertinimo metodika (adaptuota pagal „TeliaSonera AB“ vadovų vertinimo metodiką).

Konferencijos

126 įmonės darbuotojai iš rinkodaros, finansų, technologinių padalinių dalyvavo profesinėse konferencijose Lietuvoje (investuota apie 14 tūkst. litų).

2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Diegti naujas mokymo formas (el. mokymą)	

Konferencija „E. terpė. Galimybės verslui“ – tai įmonėje organizuota bendradarbiavimo iniciatyva tarp verslo ir valstybinių institucijų. Renginio tikslas buvo pateikti visuminį e. procesų paveikslą bei aptarti galimą TEO vaidmenį vystant E. terpę Lietuvoje. Konferencijoje buvo pristatytos temos: El. valdžia: pagrindiniai ES dokumentai ir Lietuvos situacija ES kontekste, Informacinės visuomenės ir el. valdžios formavimas Lietuvoje, Informacinės visuomenės formavimas Lietuvoje: esama situacija, procesai, perspektyvos, E. savivaldybės vizija ir jos realizavimas Lietuvoje bei diskusija koks verslo/ paslaugų potencialas šiandien Lietuvoje?

Nuo 2001 metų įmonėje veikia Perkūno klubas. Operacinio lygmens vadovų iniciatyva kasmet organizuojamos konferencijos aktuali Bendrovės veiklai tema. 2011 metai įvyko du renginiai: "Aš - TEO vizitinė kortelė" bei "Viešojo kalbėjimo reikšmė šiuolaikiniame pasaulyje". Renginio organizatoriai į diskusiją pakvietė 155 įmonės darbuotojus.



Mokymai naujiems darbuotojams

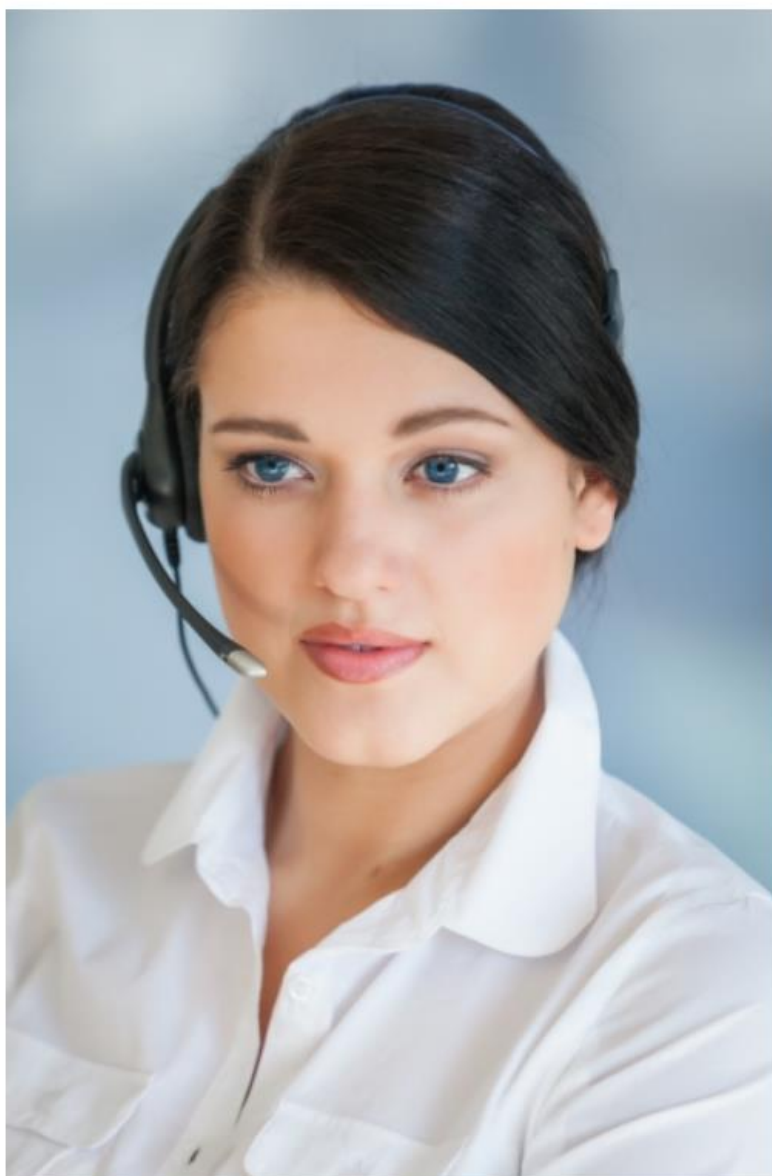
2011 metais buvo priimta apie 200 naujų darbuotojų, 115 jų dalyvavo trijose per metus vykusiose Naujokų dienose. Siekiant, kad nauji darbuotojai maksimaliai susipažintų su įmonės veikla, jiems sukurtas filmukas - virtuali ekskursija po įvairius įmonei priklausančius objektus (Architektų g., Savanorių g., Lvovo g.). Jame papasakota apie technologijas, su kurių pagalba teikiamos TEO paslaugos.

Pardavimo įgūdžių lavinimo mokymai

Ypatingas dėmesys buvo skiriamas pardavimo įgūdžių lavinimui:

Ugdymo programoje „**I klientą orientuotas pardavimas, pagrįstas kliento pasitikėjimu**“ dalyvavo 66 Vilniaus, Klaipėdos ir Šiaulių regionų smulkaus ir vidutinio verslo vadybininkai bei projektų vadovai. Šių mokymų tikslas – paruošti pardavimo darbuotojus aktyviai naujų klientų paieškai ir pardavimo rezultatų pasiekimui. Mokymo metu pardavimo darbuotojai suformavo pardavimo pokalbio scenarijų, orientuotą ne tik į produktą ir jo atnešamą naudą, bet ir į patį klientą bei jo dabartinę situaciją: jo pagalba lengviau įvertinti kliento pasiruošimą sprendimui, adaptuoti savo elgseną pagal kliento situaciją.

26 Verslo sprendimų departamento administravimo skyriaus vadovai ir vadybininkai dalyvavo ugdymo programoje „Pardavimai telefonu verslo klientams“. Šių mokymų tikslas – pagerinti programos dalyvių pardavimo žinias ir įgūdžius telefonu, formuoti dalyvių nuostatas.



60 darbuotojų dalyvavo seminare „Pardavimo įgūdžių praktikumas“. Šis seminaras skirtas darbuotojų, dirbančių su verslo klientais, pasitikėjimo savimi bei motyvacijos didinimui. Seminaro tikslai - įtvirtinti geram pardavėjui būdingas nuostatas, išmokyti daryti stipresnę įtaką pardavimo metu, sustiprinti komunikacijos ir prezentacijos įgūdžius, išmokyti labiau pardavinėti vertę. Seminare „Į klientą orientuotas aktyvus pardavimas“ dalyvavo naujai sukurtų šviesolaidžio paslaugų plėtros grupių pardavimo konsultantai bei vadovai (30 dalyvių). Šių mokymų tikslas – aktyvių pardavimų įgūdžių formavimas. Po šių mokymų bendrose telekonferencijose vadovai aptarė įgyvendintas darbuotojų ugdymo priemones bei naujas pardavimo formas ir kanalus.

19 Vilniaus regiono klientų aptarnavimo centro ir Verslo skyriaus darbuotojų dalyvavo seminare „Aktyvaus pardavimo praktinių įgūdžių įtvirtinimas“. Seminaro metu dalyviai išmoko identifikuoti klientus pagal sprendimo priėmimo būdą bei savo elgesio standartus ir argumentavimo būdą mokėsi pritaikyti bendraudami su konkrečiu klientu.

19 darbuotojų dalyvavo Vidinių mokytojų ugdymo programoje, kurios tikslas - padėti dalyviams paruošti mokymo programos struktūrą, turinį bei praktines užduotis, kurias jie galėtų perteikti įmonės darbuotojams.

Tolerancijos ir bendražmogiškųjų kompetencijų ugdymas



Labdaros ir paramos fondo „Algojimas“ trijų dienų mokymuose **"Keisk požiūrį į negalią"** dalyvavo 45 įmonės darbuotojai. Šios iniciatyvos tikslas – formuoti klientų aptarnavimo specialistų įgūdžius ir kompetencijas darbe su neįgaliaisiais ir jų šeimos nariais, skatinant savanoriškumą – nuoširdžią pagalbą klientams. Po mokymų buvo organizuota konferencija. Jos metu pranešimus skaitė, unikaliomis žiniomis ir patirtimi dalinosi mokslo, verslo, visuomenės atstovai. Konferencijoje buvo pristatytas naujas mokomasis leidinys ir filmas įmonėms, siekiančioms tobulinti darbo su neįgaliais klientais įgūdžius. Bendravimo su neįgaliaisiais žinių stoka aktuali kiekvienai Lietuvos verslo ir viešojo sektoriaus įmonei, siekiančiai sudaryti galimybes negalia turinčiam ar jį slaugančiam žmogui pasijauti lygiaverčiu visuomenės, kurioje gerbiamos piliečių teisės, interesai, pasirinkimas, nariu. Fondo iniciatyva buvo sukurtas sertifikatas, kuriuo mūsų įmonė bus įvertinta kaip pirmoji organizacija, pasirengusi teikti kokybiškas paslaugas negalią turintiems klientams.

Užtikrinti projekto sklaidą buvo paruošta mokymo medžiaga, o mokymuose dalyvavę darbuotojai apmokė 283 įmonės darbuotojus, kaip dirbti su neįgalium klientu. Ši adaptuota mokymų programa taip pat bus integruota į Naujų darbuotojų mokymų programą, pagal kurią apmokomi tiesiogiai su klientais dirbantys nauji darbuotojai.

Profesiniai mokymai

330 įmonės darbuotojų dalyvavo įvairiuose profesiniuose mokymuose (investuota virš 230 tūkst. Lt). Jie gilino technologijų, IT, rinkodaros, finansų, ekonomikos, juridinius žinias.

Didelis dėmesys buvo skirtas projektų vadovų kompetencijai didinti. 27 įmonės projektų vadovai (62 mokymų dienos) dalyvavo **Projektų valdymo** (2 d.) ir **MS Project** mokymuose (1 d.). Šių mokymų tikslas buvo suvienodinti projektų vadovų supratimą apie projektų valdymą, suteikti pagrindinių praktinių žinių apie efektyvesnį darbų planavimą, tobulinti projektų vadovų derybinius įgūdžius konkrečiose projektų valdymo situacijose, akcentuoti darbą su projekto komanda, kaip esminę lyderio veiklos sritį, ugdyti projektinio darbo principus bei patobulinti MS Project darbų planavimo priemonės valdymo įgūdžius.

20 įmonės darbuotojų (40 MD) susipažino su **LEAN** verslo, gamybos procesų valdymo metodika, jos esminiais principais bei instrumentais, praktiškai stebėjo realius darbinis paslaugų užsakymo valdymo, veiklos procesų administravimo, įeinančių skambučių ir gedimų registravimą Klientų aptarnavimo skyriuje.

34 darbuotojai gilino žinias ISM Executive School **kaštų valdymo bei kainodaros sprendimų** seminare.

Sauga darbe ir atestacija

500 įmonės darbuotojų bei vadovų dalyvavo Saugos darbe mokymuose, buvo atestuoti ir gavo sertifikatus reikalingus vykdyti aukštąjo darbus bei vadovauti statybos, techninės priežiūros darbams. Iš jų 420 įmonės darbuotojų dalyvavo priešgaisrinės saugos seminare ir praktiniame evakuacijos iš pastato renginyje.

8 aukšto lygio Tinklo technologijų tarnybos specialistai savarankiškai ruošėsi bei laikė žinių patvirtinimo egzaminus, po kurių gavo tarptautinio lygio Cisco, ITIL sertifikatus. Šie sertifikatai yra svarbūs, Bendrovei dalyvaujant įvairiuose komerciniuose konkursiniuose projektuose.

Iniciatyvos

2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Skatinti profesinių ir socialinių kompetencijų plėtrą, pasitelkiant vidaus išteklius	

2011 m. rudenį vyko **TEOBUSO** turas po Lietuvą. Susitikimų su verslo klientais metu buvo pristatomas naujas produktas klientams - „Virtualus biuras“. Pristatyme „Virtualus biuras ir darbo santykiai“ Personalo skyriaus darbuotojos pristatė "Virtualaus biuro" naudą darbuotojams ir darbdaviams. Susitikimai vyko Druskininkuose, Panevėžyje, Šilalėje, Klaipėdoje ir Kėdainiuose.



Personalo skyriaus iniciatyva 2011 metais organizuotas popietinių paskaitų ciklas, kuriuo buvo siekiama praplėsti darbuotojų akiratį, suteikti vertingų psichologinių žinių, supažindinti su įdomiais lektoriais. Kartu su lektoriais diskutuota apie efektyvią savęs realizavimo sprendimų paiešką, harmoniją su savimi ir supančia aplinka, psichologinį atsparumą, motyvaciją darbe, bendradarbiavimą, savianalizę. Paskaitose noriai dalyvavo per 170 darbuotojų.

Studijų rėmimas

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Toliau finansuoti Bendrovės darbuotojų magistrantūros studijas	

Įmonė rėmė 22 savo darbuotojų magistrantūros studijas aukštosiose mokyklose (pernai - 15 darbuotojų), vyraujanti studijų sritis – verslo vadybos studijos.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Sudaryti sąlygas studijuojančiam jaunimui daugiau sužinoti apie įsidarbinimo ir karjeros galimybes TEO įmonių grupėje	

Mokymai Bendrovės viduje

2011 m. Bendrovėje ir toliau buvo skatinama ir puoselėjama dalinimosi žiniomis kultūra. 900 įmonės darbuotojų dalyvavo mokymuose, kuriuos vedė įmonės vadovai, studijuojantys aukštosiose Lietuvos mokyklose.

87 vadovai dalyvavo „Klientų patyrimo vertinimo programos mokymuose“. 240 darbuotojų dalyvavo įmonės vadovų arba savo srities specialistų vestuose seminaruose-diskusijose. Mokymų metu analizuotos vadovavimo padaliniui, ugdančiojo vadovavimo, ekonomikos, finansų, teisinės, asmenybės pažinimo temos.

Universalaus ugdymo programoje dalyvavo 463 darbuotojai. Šios programos tikslas – ugdyti klientų aptarnavimo centrų specialistus. Ugdytos telekomunikacijų, televizijos, interneto paslaugų diegimo kompetencijos: nuo fizinės ryšio linijos sujungimo iki paslaugos galinės įrangos konfigūravimo. Taip pat darbuotojai mokyti tinkamai atlikti prevencinius prieigos bei gedimų šalinimo darbus, tinkamai parduoti paslaugas bei konsultuoti klientus. Metų pabaigoje šie darbuotojai laikė bendrą universalaus darbuotojo žinių patikrinimo testą. Bendras techninių žinių patikrinimo testo rezultatas - 94 proc.

2011 m. toliau skatintas įvairiapusis skirtingų padalinių bendradarbiavimas. „Lintel“ vadovų darbinės sesijos metu buvo siekiama išskirti efektyvumo didinimo prioritetus, pasitvirtinti svarbiausius veiksmus ir prioritetus 2012-iems.

Karjera

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Užtikrinti, kad per metinius veiklos vertinimo pokalbius būtų aptariami ne tik veiklos tikslai, bet ir ateinančių metų kompetencijų plėtros bei karjeros perspektyvos	

Kiekvienas TEO darbuotojas 2011 metais dalyvavo metinę veiklą ir ateinančių metų veiklos bei kompetencijos plėtros perspektyvas vertinančiame pokalbyje. Vadovų ir darbuotojų pokalbiai vyko iš anksto nustatytais dienomis, vadovaujantis specialiai parengta Personalo skyriaus metodika.

Kiekvienas TEO darbuotojas 2011 metais dalyvavo metinę veiklą ir ateinančių metų veiklos bei kompetencijos plėtros perspektyvas vertinančiame pokalbyje. Vadovų ir darbuotojų pokalbiai vyko iš anksto nustatytomis dienomis, vadovaujantis specialiai parengta Personalo skyriaus metodika.

Plėtojant darbuotojų karjeros valdymo sistemą, 2011 metais vyko įmonės vadovų bei darbuotojų konsultavimas karjeros klausimais, darbuotojai skatinti susidaryti individualius karjeros planus ir jų įgyvendinimą aptarti su savo vadovais. Taip pat intranete skelbiama darbuotojams aktuali informacija apie laisvas darbo vietas, karjeros valdymo principus ir priemones, sėkmingą karjerą padariusius įmonės darbuotojus. Vidiniame įmonės leidinyje sukurta karjeros rubrika, kurioje kiekvieną mėnesį pateikiama karjeros statistika bei publikuojamos sėkmingą karjerą padariusių įmonės darbuotojų istorijos. Darbuotojų karjeros plėtra skatinta įmonės darbuotojams suteikiant pirmumo teisę pretenduojant į laisvas darbo vietas.

Lyginant su 2010 metais, 2011 metais karjerą padariusių TEO darbuotojų procentas išsaugo nuo 6.1 iki 9.2 proc. Dažnesni tapo ir horizontalios karjeros atvejai. Lyginant su 2010 metais, kai horizontalios karjeros galimybėmis pasinaudojo vos keli darbuotojai, 2011 metais šis skaičius išaugo iki 21. Praėjusiais metais siūlomomis karjeros galimybėmis aktyviai naudojosi ir TEO dukterinės įmonės „Intel“ darbuotojai (net 32 darbuotojai).



Lyginant su 2011 metais karjerą padariusių TEO darbuotojų procentas išsaugo nuo 6,1 iki 9,2 procento.

Tyrimai

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Užtikrinti periodinę bendradarbiavimo tarp TEO grupės įmonių ir padalinių stebėseną ir vertinimą	

Kaip ir kasmet, įmonėje organizuotas ne vienas darbuotojų nuomonių tyrimas. **Veiklos vertinimo pokalbių tyrimas**, vykęs 2011 m. kovo-balandžio mėn. parodė, kad, veiklos vertinimo pokalbių kokybė pagerėjo nuo 6,2 iki 6,3 balo iš 7. Aukščiausiai vertinamas vadovų pastabumas, darbuotojų skatinimas išreikšti savo nuomonę, o žemiausiai – karjeros klausimų aptarimas bei tikslų pasiekiamumas (pastarojo rodiklio vertinimas lyginant su pernai pakilo nuo 5,7 iki 6,1). Po spalio mėnesį vykusio **360 laipsnių vadovų kompetencijų vertinimo** paaiškėjo, kad geriausiai vertinamas vadovų gebėjimas palaikyti gerus santykius su jiems pavaldžiais kolegomis bei siekti klientų pasitenkinimo, o prasčiausiai – atrankų ir ugdymo įgūdžiai. **Bendradarbiavimo tyrimas** parodė, kad, nors Bendrovės mastu didelių pokyčių per 2011-uosius nebuvo (bendradarbiavimo vidurkis išliko 4,4 balo iš 5), atskiri padaliniai šioje srityje daro tikrai didelę pažangą (Paslaugų plėtros ir rinkodaros tarnyba, Pardavimo plėtros departamentas ir kiti).

Vidutinis mokymo laikas kiekvienos kategorijos darbuotojui 2011 m. (val.)

Kategorija	Darbuotojų skaičius (dalyvavusių mokymuose)	Valandų skaičius	Vidutinis mokymo laikas
Vadovaujantieji vadovai	31	570	18,4
Vykduojantieji vadovai	197	5496	27,9
Vadovaujantieji specialistai	50	784	15,7
Specialistai	1112	17222	15,5
Techniniai darbuotojai	46	447	9,7
Iš viso:	1436	24519	17,1

Įvairiose ugdymo programose 2011 metais dalyvavo **70 proc. TEO** įmonių grupės darbuotojų, o vienam TEO darbuotojui 2011 metais vidutiniškai buvo skirta apie **17,1** mokymo valandos (apie 305 Lt).

RYŠYS SU DARBUOTOJ AIS

Norint užtikrinti nuolatinį grįžtamąjį ryšį su darbuotojais, organizuojami vidinės komunikacijos renginiai, atliekami įvairūs tyrimai, vyksta metiniai darbuotojų veiklos vertinimo pokalbiai, darbuotojai skatinami įsitraukti į sprendimų priėmimo procesus.

TEO įmonių grupėje kasmet pripažįstami ir įvertinami darbuotojai, kurie pasiekė puikių darbo rezultatų.

TEO bendrovėje kasmet rengiami „Metų darbuotojo“ rinkimai jau tapo tradicine Bendrovės organizacijos kultūros dalimi. 2011 m. geriausiais buvo pripažinti 20 TEO darbuotojų. Jiems įteikti specialiai šiam apdovanojimui sukurti originalūs juvelyriniai dirbiniai – „TEO gilės“, sertifikatai ir kitos dovanos.

Norint paskatinti TEO darbuotojus, jiems skiriami atlyginimo dydžio piniginiai priedai už tikslų pasiekimą (metiniai arba ketvirtiniai; priklauso nuo darbo pobūdžio), taip pat vienkartiniai piniginiai priedai.

TEO darbuotojams pagal Kolektyvinę darbo sutartį taip pat jau ne vienerius metus kaip papildomos proginės atostogų dienos suteikiamos Kūčių ir antra Kalėdų dienos.

2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Įgyvendinti TEO įmonių grupės paramos skirstymo projektus, atsižvelgiant į darbuotojų nuomonę	

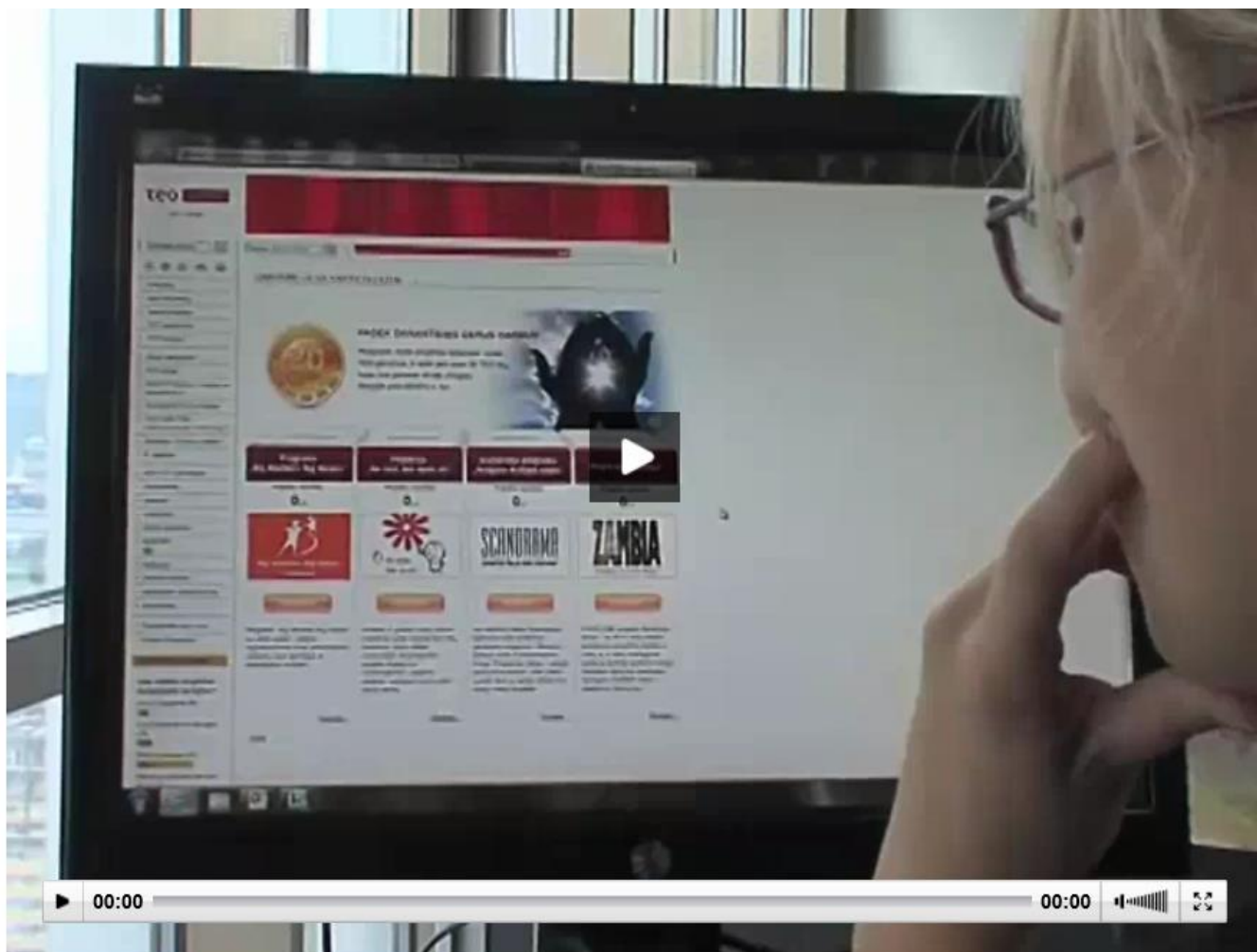
2010 metais siekta įtraukti darbuotojus į įvairias socialines iniciatyvas, užtikrinant jiems grįžamojo ryšio galimybę.

Antrus metus iš eilės Bendrovėje organizuotos korporatyvinės Savanorystės dienos. Jie vieną Bendrovės apmokamą darbo dieną skyrė savanoriškam aplinkos tvarkymui, padėjo vaikų globos namų auklėtiniams, dalinosi kompetencijomis ir patirtimi su jaunimu.





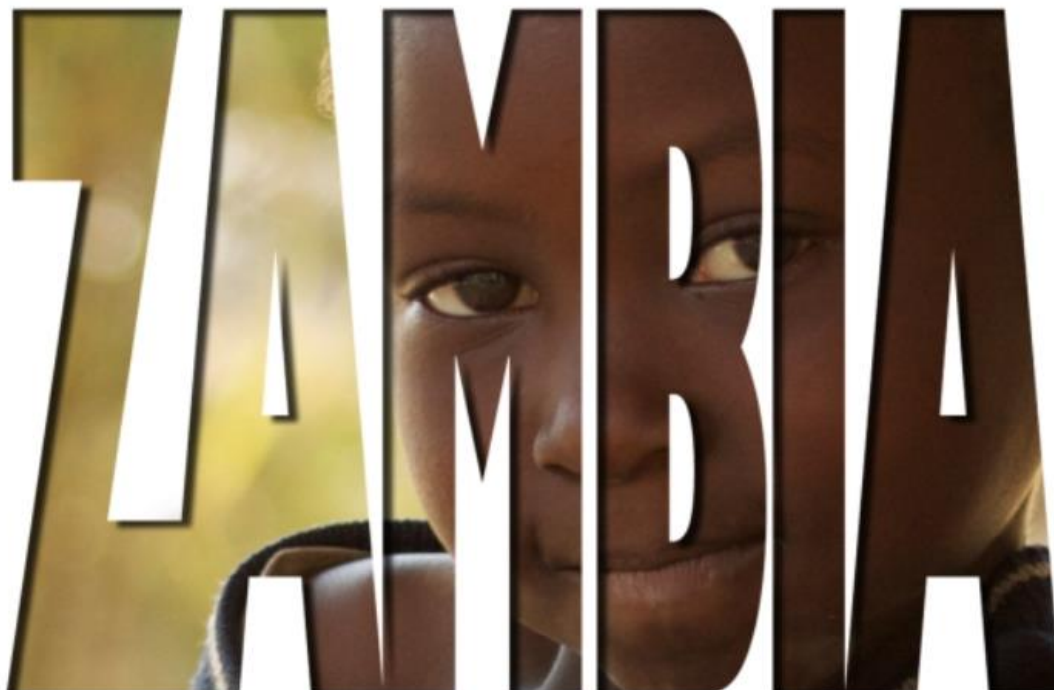
2011 m. antrus metus iš eilės TEO darbuotojai noriai įgyvendino iniciatyvą, patys įsitraukdami į Bendrovės paramos skirstymo procesą.



Pasitelkus kompetentingą išorės ekspertų komisiją bei atsižvelgus į Bendrovės paramos kryptis, buvo atrinktos dvi nevyriausybinės organizacijos Lietuvoje ir du tarptautiniai projektai. Kiekvienas Bendrovės darbuotojas turėjo galimybę intranete išreikšti savo nuomonę ir skirti po 20 litų vienai iš visuomeninių organizacijų ar projektų.

Kiek mažiau nei pusė paskirstytos sumos – maždaug 13 tūkst. litų – atiteko projektui „Ne imti, bet duoti“. Jo metu Vilniaus universitetų studentai kartą per savaitę lankydavosi vaikų globos namuose, bei skaitydavo jiems paskaitėles. Patiems mažiausiems studentai skaitė pasakas ar mokė skaityti. Projektu siekta sudominti globos namų auklėtinius mokslu ir paskatinti juos galvoti apie savo ateitį nuo mažų dienų. Daugiau kaip pusseptinto tūkstančio litų TEO darbuotojai skyrė projektui „Big Brothers Big Sisters“. Šios lėšos buvo panaudotos Didžiųjų brolių ir Didžiųjų seserų psichologiniams mokymams bei mažųjų brolių ir seserų saugaus elgesio ir bendravimo aplinkoje mokymams. Maždaug 5,6 tūkst. litų TEO pervedė į organizacijos „Gelbėkit vaikus“ sąskaitą. Projektą „EVERYONE/Zambija“ vykdanči organizacija vėliau lėšas perdavė padaliniui Zambijoje, kur pirmąją medicinos pagalbą teikiantys savanoriai tokiu būdu gelbsti vaikų gyvybes.

Likusi suma - maždaug 3 tūkst. litų – atiteko kino festivalio „Scanorama“ talentingiausiajam jaunajam Lietuvos režisieriui.



ANGEL'S EYES



Gelbėkit vaikus
Save the Children Lithuania

2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Suteikti galimybę TEO įmonių grupės darbuotojams įsitraukti į paramos skirstymo procesą	



TEO įmonių darbuotojai aktyviai prisideda prie neatlygintinos kraujo donorystės idėjos. 2011 m. kraujo donorais tapo 62 darbuotojai.

LYGIOS GALIMYBĖS IR TEISĖS

TEO įmonių grupė darbuotojams užtikrina lygias galimybes ir teises, laikydamasi LR Konstitucijoje ir darbo įstatymuose nustatytų nediskriminavimo pagal amžių, lytį, rasę, religiją, kilmę ir įsitikinimus nuostatų.

TEO įmonių grupėje nei 2011 m., nei anksčiau nebuvo užfiksuota atvejų ar minėtų nuostatų pažeidimų, kai darbuotojai buvo diskriminuojami dėl rasės, lyties, religijos, politinių įsitikinimų, tautybės, socialinės kilmės ar kitų priežasčių.

2011 m. gruodžio 31 dienos duomenimis, TEO įmonių grupėje moterų ir vyrų pasiskirstymas buvo labai panašus – grupės įmonėse dirbo 1587 moterų ir 1716 vyrų.

Darbuotojų skaičius

	TEO	TEO įmonių grupėje
Bendras darbuotojų skaičius	2 056	3 303
Dirbantys pagal neteterminuotas darbo sutartis	2 007	3 101
Dirbantys pagal terminuotas darbo sutartis	156	191
Vyrai	1 292	1 716
Moterys	764	1 587
Iki 30 metų	506	1195
31-50 metų	1102	1422
51-60 metų	382	413
vyresni nei 60 metų	66	71

2011 m. TEO LT, AB valdybos narių skaičius sumažėjo nuo 7 iki 6 narių (3 moterys ir 3 vyrai), 2010 m. pabaigoje valdybą sudarė 7 nariai (2 - moterys, 5 – vyrai). TEO LT, AB valdybos pirmininke išrinkta moteris.

Iš visų aukščiausiojo lygio vadovų 2011 m. TEO įmonių grupėje dirbo 2 moterys ir 9 vyrai (beveik 82 proc. visų vadovų).

2011 m. TEO darbuotojų amžiaus vidurkis buvo 39,7 metų (vyrų – 39,6, moterų – 39,9). Daugiausia įmonės darbuotojų pagal amžių patenka į 31 – 50 metų ir į iki 30 metų amžiaus grupes. Mažiausiai buvo vyresnių nei 60-ies metų amžiaus darbuotojų. Bendras TEO įmonių grupės darbuotojų amžiaus vidurkis – 35,7 metai (vyrų – 36,9, moterų – 34,4).



2011 m. gruodžio 31 dienos Bendrovės duomenimis (pagal Lietuvos Respublikos įstatymus darbuotojai neprivalo informuoti darbdavio apie savo sveikatos būklę, jei tai netrukdo atlikti su darbu susijusių pareigų), TEO įmonių grupėje dirbo 30 žmonių su negalia (2010 m. – 22 žmonės su negalia).

SVARBIAUSI PASIEKIMAI

Svarbiausi pasiekimai

- Antrus metus iš eilės organizuota korporatyvinė Savanorystės diena – aktyviai į savanorišką veiklą įsitraukė beveik 600 TEO darbuotojų.
- Antrus metus iš eilės įgyvendinta pažangi socialinė iniciatyva – skirstant paramą atsižvelgta į Bendrovės darbuotojų nuomonę.
- TEO darbuotojai kursuose „Keisk požiūrį į negalią“ specialiai mokyti dirbti su neįgaliaisiais ir jų šeimos nariais.
- Atliktas Jungtinių Tautų vystymo programos Lietuvoje inicijuotas įmonių socialinės atsakomybės diegimo ekonominės naudos ir ilgalaikio poveikio tyrimas (pirmas etapas).
- Sudaryta daugiau nei 163 paramos ir bendradarbiavimo sutarčių.
- Neatlygintinai suteikta 20 trumpųjų telefono numerių, kuriais paaukota daugiau nei 709 tūkst. litų.

SOCIALINĖS PARTNERYSTĖS KRYPTYS

2011 metais TEO toliau palaikė ilgametės partnerystės su nevyriausybinėmis organizacijomis (NVO) bei vietos bendruomenėmis tradicijas, stiprino ryšius su ilgalaikiais partneriais socialinėje, kultūros ir švietimo srityse, siekė prisidėti prie visuomenės socialinės raidos ir gerovės, novatoriškų projektų, plėtojo savanorystės bei socialinės atsakomybės idėjas Lietuvoje.

Rinkdamasi verslo ir socialinius partnerius, įmonė TEO atsižvelgia į tai, ar jie veikia socialiai atsakingai.



Antrus metus iš eilės įgyvendinta pažangi socialinė iniciatyva – skirstant paramą atsižvelgta į Bendrovės darbuotojų nuomonę.

Atsižvelgdamas į TEO socialinės partnerystės strategijoje numatytas pagrindines TEO paramos ir bendradarbiavimo kryptis, 2011 m. TEO skyrė per 1,2 mln. litų finansinės paramos*.

TEO socialinės investicijos 2011 m. (tūkst. Lt)

- Skatinimas savanoriauti (LTV laidų ciklo „Savanorių biuras“ rėmimas; portalo www.cv.lt/savanoryste viešinimas) – 50
- Ateities lyderių ugdymas – 83
- Vietos bendruomenių skatinimas bendradarbiauti – 510
- Novatoriškumo skatinimas – 65
- Parama Ryšių istorijos muziejui – 492

Iš viso per 2011 metus TEO sudarė per 163 įvairias paramos ir bendradarbiavimo sutartis.

TEO antrinė įmonė „Lintel“ 2011 m. paramą teikė paslaugomis: paramos projektui „Išsipildymo akcija“ neatlygintinai suteikė balsavimo paslaugą lėšoms rinkti, Lietuvos jaunimo organizacijos tarybos akcijai „Misija Sibiras“ skyrė trumpuosius telefono numerius ir juos administruavo, Maltos ordino akcijai „Maltiečių sriuba“ skyrė trumpąjį numerį, „Algojimo“ paramos akcijai „Ištiesk gerumui ranką“ skyrė trumpąjį numerį lėšoms rinkti; projektui „Gelbėkit vaikus“ taip pat skyrė trumpąjį numerį.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Komunikacijos priemonėmis palaikyti „Baltosios bangos“ judėjimo idėją	



TEO neteikia paramos ir kitų lengvatų pelno siekiančioms ir politinėms organizacijoms bei partijoms, religinėms bendruomenėms, brutalaus sporto atstovams, azartinių lošimų organizatoriams bei nelegaliai veikiančioms organizacijoms. Finansinė parama taip pat neteikiama fiziniams asmenims.

* Į šią sumą neįskaičiuota parama telekomunikacijų paslaugomis ir darbuotojų darbo valandos korporatyvinę Savanorystės dieną. Savanorystės dieną finansinė vertė.

SAVANORYSTE

Didėjant pilietiškumo įtvirtinimo, pagalbos visuomenei ir atskiroms bendruomenėms poreikiui, 2011 metais TEO toliau propagavo savanorystės idėją ir pačioje Bendrovėje, ir už jos ribų.

Korporatyvinė savanorystės diena

2011 metai išsiskyrė netradicinėmis visuomeninėmis iniciatyvomis, kurios įgyvendintos glaudžiai bendradarbiaujant su NVO ir vietos bendruomenėmis. Viena jų – TEO korporatyvinė Savanorystės diena – darbdavio mokama diena, kurią darbuotojai galėjo skirti savanoriškai veiklai. Šia iniciatyva buvo siekiama paskatinti darbuotojus susipažinti su savanorišku darbu ir išbandyti jo galimybes. Tyrimai rodo, kad būtent informacijos stoka yra viena priežasčių, trukdančių žmonėms imtis savanoriško darbo.

Bendradarbiaudami su organizacijomis: „Gelbėkit vaikus“, „Darom“, Jaunimo psichologinės paramos centru, „Sėkmės mokykla“, „Pokyčių kelias“ ir įgyvendindami savo pačių iniciatyvas, TEO darbuotojai savanoriškai dirbo Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje, Rokiškyje, Anykščiuose, Zarasuose, Visagine ir kituose Lietuvos miestuose.



Vilniuje tvarkytas Draugystės parkas prie „Litexpo“ rūmų, Gudelių miškas, Verkių regioninis parkas, Klaipėdoje – Šv. Pranciškaus onkologijos centro aplinka, Kaune – „Ažuolyno“ parkas. Iš viso buvo tvarkoma aplinka 12 vietovių.



Viename iš Vilniaus prekybos centrų „Hyper RIMI“ surengta vaikų globos namuose augančių vaikų rankdarbių mugė, Beižionių vaikų globos namuose atlikti ūkio ir aplinkos tvarkymo darbai, sukurta interneto svetainė.

Saugesnio interneto akademijos turo metu Kaune, Jonavoje, Plungėje ir Palangoje vaikams paskaita skaitė TEO savanoriai. Be tradicinių savanoriškų veiklų visuose penkiuose šalies regionuose, šiais metais įgyvendintos ir dvi naujovės: projektas „TEO savanorių bankas“ ir savanoriškų organizacijų prisistatymo mugė „Savanorių Pecha Kucha“ (tariama „pečak–ča“).

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Prisidėti arba inicijuoti visuomenei aktualias iniciatyvas, skirtas 2011-iesiems Savanorystės metams	

Svarbus vaidmuo tenka ir TEO įgyvendintiems socialinio solidarumo projektams. Per 2011 metus Bendrovė neatlygintinai suteikė 20 nemokamų numerių, kuriais skambinant surinkta per 709 tūkst. litų Lt (2010 metais – 17 neatlygintinų numerių).

Puoselėdamas aplinkosaugos idėjas, TEO prisideda prie pačių įvairiausių visuomeninių renginių, skatina juose dalyvauti darbuotojus ir jų šeimos narius. Įdomu tai, kad akcijos „Darom“ dalyvių skaičius kasmet auga, tačiau surenkamų šiukšlių kiekis mažėja (2009 m. surinkta 10000 t, 2010 m. – 6000 t, 2011 m. – 5000 t šiukšlių). Taigi bendras mūsų darbas duoda naudos. Be to, tikėtina, kad savanoris, tvarkęs gamtą per visuotinę talką, nebeterš gamtos ir nebemėtys šiukšlių parkuose, ežerų pakrantėse ir pamiškėse.

2011 m. tikslas	Igyvendinimas
Siekti, kad į korporatyvinę Savanorystės dieną įsitrauktų maždaug trečdalis TEO įmonių grupės darbuotojų	

2011 m. TEO ir toliau prisidėjo plėtodamas pirmąjį šalyje nepriklausomą savanoriško darbo skelbimų portalą www.cv.lt/savanoryste.

Portalo aktualumą visuomeninėms organizacijoms ir gyventojams rodo statistika. 2011 m. vidutiniškai per mėnesį portale apsilankydavo apie 100 000 lankytojų.



2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Atlikti savanorystės padėties Lietuvoje tyrimą	

ATEITIES LYDERIAI

TEO 2011 m. toliau bendradarbiavo su ilgalaikiais partneriais, ugdančiais perspektyvų šalies jaunimą – būsimus ateities lyderius.

„Bebro“ konkurse – modernūs technologiniai sprendimai

Vienas iš tradicinių TEO remtų renginių – tarptautinis informacinių technologijų konkursas „Bebras“

Lietuvos Respublikos Seime 2011 m. buvo apdovanoti tarptautinio konkurso „Bebras“ laureatai – tiksliausiai į klausimus apie informatiką ir informacijos technologijas atsakinėję 5-12 klasių moksleiviai. Konkurse šiemet dalyvavo beveik 19 tūkstančių moksleivių iš maždaug 500 Lietuvos mokyklų. Prie šio konkurso rengimo moderniais technologiniais sprendimais ir gražia švente prisidėjo ir TEO.



Per 2011 m. konkursą „Bebras“ buvo taikyta moderni rezultatų pateikimo ir jų vertinimo internetinė sistema. Ji veikė TEO įmonių grupės duomenų centruose. sistema buvo pagrįsta antrosios kartos interneto (web 2.0) technologijomis. Jos leido mokiniams ir mokytojams diskutuoti forumuose, komentuoti užduotis bei sudaryti jų reitingus. Ypač daug technologinių išteklių prirėmė atliekant konkurso testą: vienu metu prie sistemos turėjo prisijungti ir reikiamas užduotis spręsti 3000 mokinių iš įvairių Lietuvos mokyklų.

Lietuvos pedagogų prieš aštuonerius metus sumanytas „Bebras“ tapo tarptautiniu renginiu. Šiemet į jį įsitraukė daugiau nei dvidešimt kitų šalių atstovai. „Bebro“ uždavinius rengė visų dalyvaujančių šalių informatikos specialistai. Konkurso pavadinimo idėja kilo, stebint bebrą – atkaklų gyvūną, užtvėnkiantį sraunias upes, ilgai triūšiantį ir pasiekiantį savo tikslą.

Konkurso pagrindinis rėmėjas jau keletą metų yra TEO. Bendrovė organizuoja ir baigiamąjį konkurso šventę, per kurią apdovanojami geriausi mokiniai ir aktyviausių mokyklų mokytojai.

Stipendijomis ir specialiais prizais TEO 2011 m. ir toliau rėmė gabiausius šalies moksleivius bei studentus. Bendrovė skyrė paramos VŠĮ Nacionalinei moksleivių akademijai, kuri ugdo išskirtinių gabumų turinčius vaikus visoje šalyje, bei Jungtinių pasaulio koledžų komitetui, organizavusiam kasmetį Lietuvos vienuoliktokų konkursą mokytis užsienio šalių koledžuose. Specialus prizas 2011 m. įsteigtas Lietuvos jaunųjų mokslininkų sąjungos surengtam fizikos, technologijos ir biomedicinos mokslų „Geriausios disertacijos“ nugalėtojui.

Dar vienas TEO ilgalaikio bendradarbiavimo su jaunimo ugdymo organizacijomis pavyzdys – parama rengiant tradicinį Lietuvos mokyklų interneto svetainių konkursą. VŠĮ „Švietimo tinklas“ organizuojamą konkursą TEO rėmė jau devintą kartą. Prizines vietas užėmusiems mokykloms buvo skirta piniginių prizų. Be to, jau ne vienerius metus TEO remia ir respublikinę informatikos olimpiadą LOGO. 2011 metais ji vyko vienuoliktą kartą.

2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Tęsti ateities lyderių ugdymo projektus	

SOCIALINIS BENDRADARBIAVIMAS

TEO laikosi ilgamečių bendradarbiavimo su nevyriausybinėmis organizacijomis (NVO) bei vietos bendruomenėmis tradicijų. Bendradarbiavimo su nevyriausybinio sektoriumi nuostatos įtvirtintos šiuose svarbiausiuose Bendrovės dokumentuose:

- TEO socialinės atsakomybės politikoje (santykiai su visuomene išskirti kaip viena iš 4 prioritetinių TEO socialinės atsakomybės sričių. Daugiau apie SA politiką: <http://www.teo.lt/node/1109>,
- Socialinės partnerystės strategijoje apibrėžtos pagrindinės bendradarbiavimo kryptys: savanorystės propagavimas; ateities lyderių ugdymas; socialinio bendravimo ir bendradarbiavimo skatinimas; novatoriškų projektų rėmimas);
- TEO paramos ir kitų lengvatų teikimo tvarkoje bei principuose.

2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Toliau nuosekliai bendradarbiauti su ilgalaikiais socialiniais partneriais	

TEO partnerystė su vietos bendruomenėmis, NVO, savivaldybių atstovais, investuotojais ir kitais partneriais yra pagrįsta TEO vertybėmis: atvirumu, atsakingumu, veiklumu ir bendradarbiavimu. Nuo 2005 metų TEO dalyvauja Nacionalinio atsakingo verslo tinklo veikloje, taip pat TEO yra viena pirmųjų bendrovių, prisidėjusių prie „Baltosios bangos“ judėjimo. Socialinį atvirumą TEO deklaruoja ir savo vizija („Tavo geriausias partneris bendraujant su nuolat kintančiu pasauliu“) bei šūkiu „Būti su pasauliu“.

Nuo 2009 metų TEO bene pirmoji tarp Lietuvos įmonių viešai skelbia strategines [SA kryptis ir kiekvienų metų tikslus. Jie publikuojami bendrovės Socialinės atsakomybės ataskaitose ir internete adresu <http://www.teo.lt/node/1109>,

Renkantis socialinius partnerius, atsižvelgiama ir į tai, ar jie veikia socialiai atsakingai. Nuo 2010 m. skelbiant paslaugų pirkimo konkursus tiekėjams, pridedamas specialus klausimynas, leidžiantis įvertinti jų socialinę atsakomybę.

Plėtojant dialogą su suinteresuotomis grupėmis, atsižvelgiama į jų poreikį bei interesus ir pasiūlomos optimalios bendradarbiavimo galimybės (nuo ilgalaikio bendradarbiavimo, paramos iki telekomunikacijų sprendimų ar specialiai kuriamų paslaugų). Priklausomai nuo projekto pobūdžio, turinio ir kitų aplinkybių, su suinteresuotomis grupėmis sudaromos trumpalaikės arba ilgalaikės bendradarbiavimo sutartys.

TEO ilgus metus nuosekliai bendradarbiauja su šiais socialiniais partneriais:

- VŠĮ „Jaunimo linija“ ir „Vaikų linija“ (psichologinė pagalba telefonu);
- VŠĮ „Paramos vaikams centro“ įgyvendinama programa „Big Brothers, Big Sisters“;
- Europos šalių kino forumu SCANORAMA;
- Lietuvos telefoninių psichologinės pagalbos tarnybų asociacija;
- Lietuvos gamtos mokslų olimpiadų asociacija;
- Organizacija „Gelbėkit vaikus“;
- VŠĮ „Lietuvių kino akademija“ (lietuviškų filmų festivalį „Naktinės sidabrinės gervės“);
- Jungtinių pasaulio koledžų nacionaliniu komitetu;
- LIJOT;
- Lietuvos savivaldybių asociacija;
- Įvairių miestų ir rajonų savivaldybės, kultūros centrais;
- Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija;
- Ryšių reguliavimo tarnyba (programa „Draugiškas internetas“);
- VŠĮ „Brailio knyga“;
- VŠĮ „Nacionalinė moksleivių akademija“;
- Valstybiniu Vilniaus mažuoju teatru;
- IT konkurso BEBRAS rengėjais;
- Lietuvos laisvosios rinkos institutu;
- Klaipėdos ir Nidos džiaz festivalių organizatoriais;
- Jūros šventės organizatoriais;
- Festivalio „Visagino country“ organizatoriais;
- Kretingos meno mokykla;
- Vilniaus dailės akademija;
- Šv. Kristoforo orkestru;
- „Bibliotekos pažangai“.

2011 metais TEO ne tik glaudžiai bendradarbiavo su NVO ir vietos bendruomenėmis, bet ir sudarė galimybę socialiai jautrioms gyventojų grupėms palankesnėmis sąlygomis naudotis Bendrovės teikiamomis paslaugomis.

Didelio visuomenės dėmesio sulaukė TEO įgyvendinti socialinio solidarumo projektai. Per metus TEO neatlygintinai suteikė 20 trumpųjų numerių, kuriais paaukota daugiau nei 709 tūkst. Lt. Jais įmonė prisidėjo prie visuomeninių akcijų, skirtų padėti nelaimės ištiktiems žmonėms ar sutelkti visuomenę sprendžiant socialines problemas.

2011-aisiais Saugesnio interneto akademijos absolventais tapo daugiau nei 2,3 tūkst. moksleivių. Tris mėnesius dešimtyje šalies miestų jie klausėsi paskaitų apie galimybes išvengti virtualaus gyvenimo pavojų ir grėsmių internete.

Trečius metus iš eilės Lietuvoje rengiamos Saugesnio interneto akademijos paskaitose iš viso yra dalyvavę maždaug 5 tūkst. moksleivių.

Saugesnio interneto akademijos lektoriai nuo vasario iki gegužės keliavusiu TEOBUSE surengė daugiau nei 100 paskaitų. Jos 4–11 klasių moksleiviams buvo skaitomos Trakuose, Vilniuje, Kaune, Panevėžyje, Mažeikiuose, Telšiuose, Šiauliuose, Plungėje, Alytuje ir Palangoje.

Išklausiusieji paskaitas gavo vertingų patarimų bei specialius akademijos diplomus, o aktyviausieji – ir įvairių prizų.



Vaikų saugumu internete besirūpinantiems tėveliams 2011 m. buvo sukurta interneto svetainė www.teo.lt/saugesnio-interneto-akademija. Joje pateikiamos akademijos organizatorių ir partnerių surinktos nuorodos, taip pat naudingų patarimų, mokomųjų vaizdo reportažų ir kitos aktualios metodinės medžiagos saugesnio interneto tema.

Kaip ir ankstesniais metais, akademija buvo rengiama tarptautinės Saugesnio interneto dienos, minimos daugiau nei 65 šalyse visame pasaulyje, proga. Daugiau informacijos apie saugų internetą ir Saugesnio interneto dienos renginius galima rasti svetainėje www.draugiskasinternetas.lt.



Kitos socialinės iniciatyvos, įgyvendinti projektai:

Parama Lietuvos kinui

Per keletą pastarųjų metų lietuviškas kinas tapo viena iš TEO paramos krypčių. 2011 metais Bendrovė skyrė paramos, bendradarbiaudama su Lietuvos kino akademija, kuri rengia festivalį „Sidabrinės gervės naktys“. TEO rėmė ir Europos šalių kino forumo „Scanorama“, per kurį buvo pristatyta konkursinė programa „Naujasis Baltijos kinas“, atidarymą. Lietuviško filmo įspūdžius žiūrovams dovanojo „Interaktyvioji GALA“: buvo pristatyta režisieriaus Algimanto Puipos filmo „Miegančių drugelių tvirtovė“, sukurto pagal to paties pavadinimo Jurgos Ivanauskaitės romaną, premjera. Filmą „Miegančių drugelių tvirtovė“ buvo rodomas, minint svarbią sukaktį: J. Ivanauskaitės 50-ąsias gimimo metines.



Išrinktas geriausias TEO regionų paramos projektas

2012 m. sausio 12 dieną apdovanotas 2011 m. geriausias regionų TEO paramos projektas. Kaip geriausias buvo įvertintas Vilniaus regiono remiamas projektas „TEO –Tavo artimas kaimynas ir patikimas partneris“. Konkurso metu TEO padaliniai regionuose buvo kviečiami nominuoti vieną ar daugiau originalių, novatoriškų verslo atžvilgiu ir visuomenei aktualių 2011-aisiais TEO remtų projektų regionuose. Konkursui pristatyti projektai turėjo būti susiję su mokslu, švietimu, IT technologijų naudojimo skatinimu bei bendruomenių veiklos palaikymu ir plėtra.

Per konkursą sulaukta 5 paraiškų iš visų regionų. Gruodžio pabaigoje susirinkusi kompetentinga komisija nusprendė, kad geriausio vardo labiausiai vertas Vilniaus regiono padalinio projektas, įgyvendinant kurį siekta geriau pažinti Naujininkų bendruomenę, padėti spręsti jos problemas.

2011 m. toliau buvo įgyvendinama 2009 m. pradėta „**Saugaus interneto akademijos**“ iniciatyva. Projekto partneriai: Lietuvos ryšių reguliavimo tarnyba ir LR Švietimo ir mokslo ministerija. Per 2011 m. dešimtįje Lietuvos miestų apsilankiusiame TEOBUSE iš viso surengtos 105 paskaitos, jas išklausė 2300 klausytojų. Įgyvendinant Saugaus interneto akademijos projektą, buvo specialiai sukurtas vaizdo filmas vaikas ir jaunimui apie saugų elgesį internete bei socialiniuose tinkluose („Facebook“ ir kt.). Filmą buvo parodytas ir per konferenciją LR Seime. Buvo sukurta ir speciali interneto svetainė saugaus elgesio internete tema. Rengti paskaitas buvo pasitelkti ir TEO darbuotojai savanoriai – tam jie buvo specialiai mokyt.



TEOBUSAS prisidėjo ir įgyvendinant aplinkosaugos projektą „Tausok ir keiskis“: beveik 800 šalies moksleivių išklausė paskaitas apie aplinkosaugą ir ekologišką elgesį.

Bendradarbiaujant su Energetikos ir technikos muziejumi, buvo rengiama akcija „Atnešk seną plytą“. TEO darbuotojai su mokyklinio amžiaus vaikais buvo kviečiami apsilankyti nemokamoje gido vedamoje ekskursijoje Energetikos ir technikos muziejuje bei dalyvauti originaliame socialiniame projekte „Atiduok seną plytą perdirbti“. Šio projekto tikslas buvo surinkti kuo daugiau nebenaudojamų mobiliųjų telefonų bei atiduoti juos perdirbti.

TEOBUSE buvo rengiamos „Eurovizijos“ (4000 klausytojų), Europos krepšinio čempionato, VŠĮ „Lietuvių kino akademijos“ rengiamo lietuviškų filmų festivalio „Naktinės sidabrinės gervės“ (3500 klausytojų) transliacijos realiu laiku Vilniaus Rotušės aikštėje.



TEO parėmė (įsteigtos 10 tūkst. litų premijos) 2011 m. „**Tikime laisve**“ iniciatyvą: skirtos premijos Nacionalinio bendruomenių konkurso „Tikime laisve“ nugalėtojams. Išskilmingame renginyje Vilniaus rotušėje buvo apdovanotos trys stipriausios, kūrybiškiausios, aktyviausios, reikšmingų rezultatų pasiekusios bendruomenės. Bendruomenės apdovanotos atminimo dovanomis ir konkurso rėmėjo TEO įsteigtomis premijomis.

TEO klientų aptarnavimo skyriuose buvo surengta pirmą meninę parodą „Komentuoti. Patinka“. Jos autorė grafikė Jūratė Rekevičiūtė keletu elektroninių žinučių nuopलाई, raudona, balta, juoda spalvomis, šrifto ir vaizdo deriniais perteikia virtualaus bendravimo tuštumą, kasdien iš socialinių tinklų plūstančią laviną neįdomios, paviršutiniškos informacijos. Paroda „Komentuoti. Patinka“ galėjo grožėtis visi apsilankiusieji TEO klientų aptarnavimo skyriuose Vilniuje, vėliau ji eksponuoti į kituose Lietuvos miestuose esančiuose TEO klientų aptarnavimo skyriuose, Ryšių istorijos muziejuje Kaune. Ateityje šią iniciatyvą ketinama tęsti, TEO klientų aptarnavimo skyriuose eksponuojant kitų menininkų darbus. Manoma, kad meniniai renginiai TEO klientų aptarnavimo skyriuose suteiks galimybę lankytojams susipažinti su šiuolaikiniu menu, taip pat padės kurti šiltesnį TEO darbuotojų ir klientų bendravimą, gerinti atmosferą.

2011 m. sausio 13-osios išvakarėse Kauno Ryšių istorijos muziejuje atidaryta paroda „Ryšininkai – laisvės sargyboje“. Joje apžvelgiama ryšininkų veikla lemtingaisiais 1991-aisiais.

Vilniaus Dailės akademijoje įsteigtas **Jaunojo dizainerio 2011 prizas** (skirtos premijos trims jauniems dizaineriams už novatoriškumą ir inovacijas mene).

2011 m. buvo toliau remiamas **festivalis „Kristupo Kalėdos“**: surengtas kalėdinis koncertas TEO klientams Šv. Kotrynos bažnyčioje (2011 m. gruodis).

2011 m. TEO parėmė žymios dainininkės **Nelly Paltinienės**, kuri jaunystėje dirbo ryšių darbuotoja, sceninės veiklos 60-mečio koncertą.

Jau keletą metų parama skiriama **Kretingos meno mokyklai**. Mokyklos choras sėkmingai dalyvauja įvairiuose tarptautiniuose konkursuose: 2011 m. Italijoje vykusiam chorų konkurse laimėjo pirmąją vietą.

TEO 2011 m. aktyviai dalyvavo **Nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo (NAV|T) veikloje**, prisidėjo organizuojant Europos savanoriškos veiklos metų turo Vilniaus Rotušėje renginius.

Norint aktyviau įsitraukti į vietos bendruomenių gyvenimą, pagelbėti joms spręsti aktualius klausimus, buvo specialiai sukurti keturi regionų komunikacijos vadybininkų etatai.

2011 m. tikslas	Įgyvendinimas
Prisidėti prie Nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo įgyvendinamų projektų	

NOVATORIŠKUMO SKATINIMAS

Bendradarbiaudama su valstybiniu ir privačiu sektoriumi, 2011 m. TEO siekė skatinti informacinės visuomenės plėtrą bei novatoriškumą.

2011 m. gruodžio 6-7 dienomis Vilniuje vykusios Europos saugumo ir bendradarbiavimo organizacijos (ESBO) Ministrų tarybos sesijos metu ryšio, tinklų diegimo ir kompiuterių bei biuro įrangos nuomos ir priežiūros paslaugos kartu su partneriais buvo teikiamos TEO. Tai nebuvo pirmas tokio masto renginys – TEO paslaugas teikė per šiemet vykusį Europos vyrų krepšinio čempionatą „EuroBasket 2011“. 2011 m. birželį Bendrovė ryšį užtikrino per Vilniuje vykusius Demokratijų bendrijos renginius.

ESBO Ministrų tarybos sesijos metu „Litexpo“ salėse organizatoriams ir dalyviams buvo įrengta 850 kompiuterinių darbo vietų, dar daugiau nei 1000 svečių renginio vietoje galėjo naudotis sparčiu belaidžiu internetu. Bendras parodų ir kongresų centre įdiegtų kompiuterinių tinklų ilgis sudarė daugiau nei 60 kilometrų. Susitikimo organizatorių ir delegatų darbą palengvino duomenų saugyklos paslaugos. Keistis dokumentais ir juos saugoti bendrovės „Baltic Data Center“ duomenų centruose buvo parengtos 10 terabaitų talpos informacijos saugyklos, su „Litexpo“ sujungtos papildomomis dubliuotomis šviesolaidinėmis 1 Gb/s spartos ryšio linijomis. Kad renginio svečiai nepraleistų svarbių pranešimų, „Litexpo“ paviljonuose įrengta 90 televizorių ekranų, kuriuos į bendrą tinklą sujungs „Elsis IT“. Ekranuose bus transliuojamas vaizdas iš kelių vienu metu skirtingose salėse vykstančių renginių.

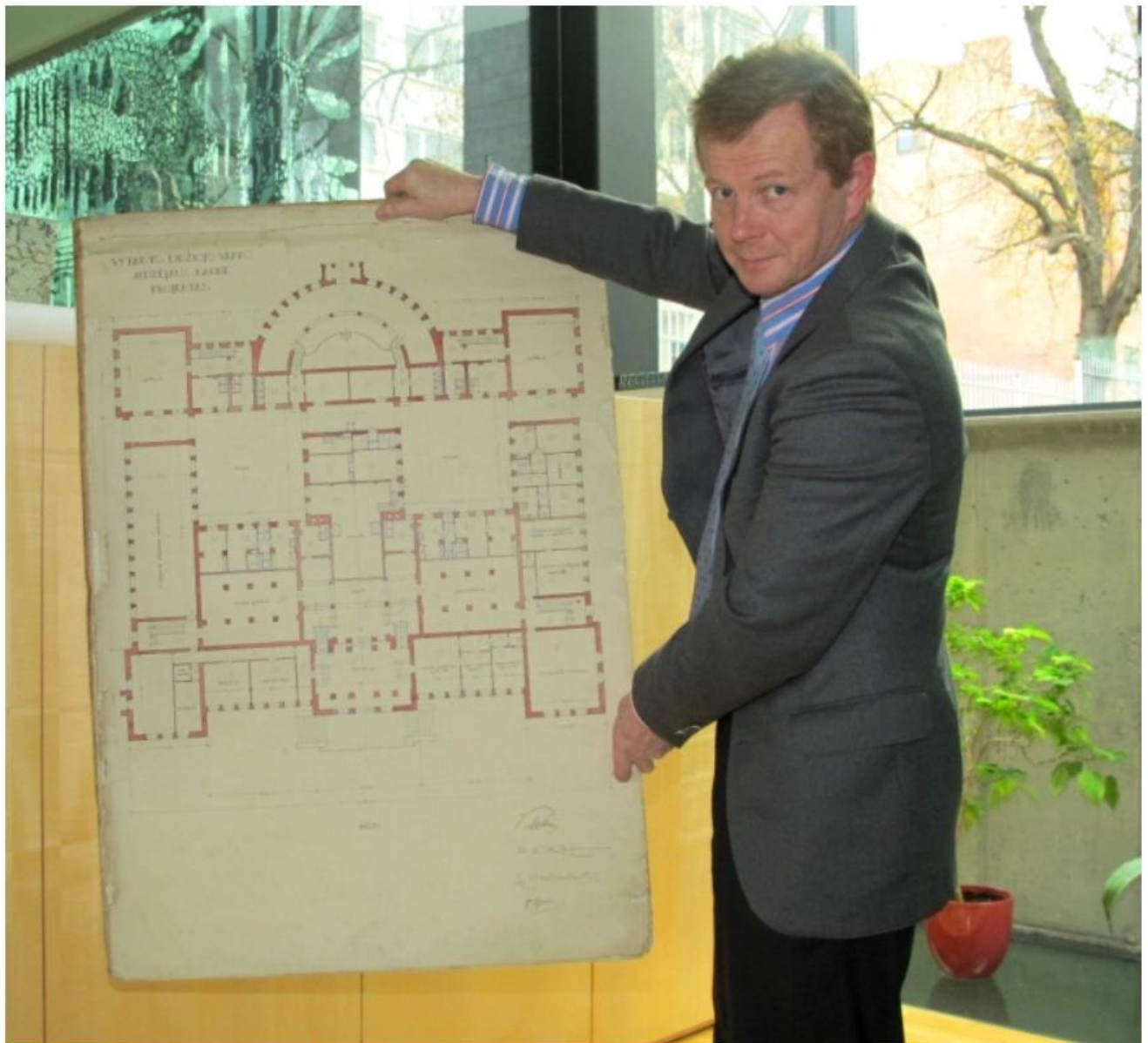


Renginio metu teikiamų paslaugų kokybę užtikrino 130 žmonių – Bendrovės darbuotojai ir TEO partneriai.

Kaune įsikūrusiam nacionaliniam **Mikalojaus Konstantino Čiurlionio dailės muziejui buvo specialiai užsakyta moderniausia paveikslų skaitmeninimo sistema**. Per artimiausią dešimtmetį į skaitmenines laikmenas bus galima perkelti iki pusės iš dabar turimų apie pusės milijono muziejaus eksponatų. Muziejus dailės darbus skenuoja ir fotografuos, pasitelkdamas iš TEO įsigytą pačią naują techniką. Ši sistema – tarsi maža fotostudija, kurią galima lengvai kilnoti iš vienos vietos į kitą.



Artimiausias muziejaus planas – suskaitmeninti 25 tūkstančius darbų. Tai sudaro apie 5 proc. visų turimų eksponatų. Visi suskaitmeninti kūriniai pateks į integralią Lietuvos muziejų informacinę sistemą (LIMIS). Kai kurie skaitmeninių eksponatų vaizdai taip pat bus pasiekiami per bendrą Europos skaitmeninę biblioteką „Europeana“ <http://www.europeana.eu>.



TEO surengė seminarą „**E. terpė. Galimybės verslui**“. Renginio tikslas – pateikti visuminį procesų paveikslą bei aptarti galimą TEO vaidmenį plėtojant elektroninę terpę Lietuvoje.

TEO kartu su Lietuvos savivaldybių asociacija Panevėžio rajone surengė konferenciją savivaldybių vadovams „**E. Savivaldybė**“. Konferencijos tikslas – suteikti savivaldybių vadovams žinių, kaip pagerinti savivaldybės valdymą, produktyvumą ir veiklos kokybę pasinaudojant informacinių ir ryšių technologijų (IRT) suteikiamomis galimybėmis.