

2013m. ATASKAITA



Apie ataskaitą 2013



Šioje socialinės atsakomybės ataskaitoje pristatoma TEO įmonių grupės – TEO LT, AB (toliau – TEO) ir jai priklausančių įmonių UAB „Lintel“ ir UAB „Baltic Data Center“ veikla 2013 m. socialinės atsakomybės srityje.

Ataskaitoje pristatomi TEO santykiai su klientais (rinka), su aplinkosauga susijusi veikla, taip pat santykiai su darbuotojais bei visuomene.

Tai jau aštuntoji TEO LT, AB ir ketvirtoji integruota TEO įmonių grupės socialinės atsakomybės ataskaita.

Socialinės atsakomybės ataskaita leidžiama kartą per metus.

Ataskaitoje aprašomos TEO įmonių grupės 2013 m. socialinės atsakomybės strateginės kryptys, tikslai ir pasiekimai.

Rengdama šias ataskaitas TEO siekia didinti įmonių grupės veiklos atskaitingumą bei skaidrumą ir pateikti visapusišką informaciją visoms suinteresuotoms visuomenės grupėms: klientams, akcininkams, investuotojams, darbuotojams, tiekėjams, verslo ir socialiniams partneriams, visuomenei.

TEO LT, AB yra Jungtinių Tautų (JT) „Pasaulinio susitarimo“ (angl. Global Compact) narė. Ši ataskaita yra parengta remiantis susitarimo principais bei JT „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ (angl. „Global Reporting Initiative“, toliau: GRI) gairėmis. Šios gairės yra rekomenduojamos JT „Pasaulinio susitarimo“ nariams kaip įmonės darnios veiklos matavimo, pristatymo ir atskaitomybės vidaus ir išorės suinteresuotoms grupėms priemonė. TEO ataskaita rengiama atsižvelgiant į GRI versijos G3.1 reikalavimus.

Ataskaita nėra audituota. Mūsų vertinimu, ataskaita atitinka B pritaikymo lygmenį.



Ataskaita lietuvių ir anglų kalbomis skelbiama TEO grupei priklausančių bendrovių interneto tinklalapiuose, vertybinių popierių biržos „NASDAQ OMX Vilnius“ tinklalapyje kartu su metine finansine ataskaita, „Global Compact“ svetainėje TEO LT, AB profilyje. Spausdinta ataskaitos santrauka dalijama suinteresuotųjų grupių atstovams.

Būtume labai dėkingi už komentarus ar pastabas, kad galėtume tobulinti savo socialinės atsakomybės ataskaitą. Komentarus, pastabas, klausimus ir kitą su šia socialinės atsakomybės ataskaita susijusią informaciją prašome siųsti el. paštu renata.gaudinskaite@teo.lt.



Suinteresuotosios grupės



- Darbuotojai
- Klientai
- Visuomenė
- Institucijos (valstybės, reguliavimo institucijos, mokslo įstaigos, asociacijos)
- Teikėjai ir partneriai (verslo partneriai, verslo bendruomenė)
- Akcininkai ir investuotojai
- Žiniasklaida

TEO bendrauja su įvairiomis suinteresuotomis šalimis: klientais, verslo partneriais, konkurentais, bendradarbiais, akcininkais, vyriausybėmis ir reguliavimo institucijomis, taip pat su bendruomenėmis, kuriose dirbame.

Mūsų ryšiai ir bendravimas turi būti nuoširdūs, pagrįsti faktais ir skaidrūs, neperžengiantys komercinio konfidencialumo ribų.

Vertiname bendravimą ir skatiname konstruktyvų dialogą su visomis suinteresuotomis šalimis. Mes pasisakome už laisvą ir sąžiningą prekybą, siekiant atviros konkurencijos ir etiškų sąlygų, laikydamiesi šalių, kuriose mes vykdomė savo veiklą, teisės sistemų normų.

Vadovo žodis



Kęstutis Šliužas
TEO generalinis direktorius

2013 M. SKAIČIAI IR FAKTAI:

TEO įmonių gr

00:08 03:00

Gerbiamieji,

Šiomet daug kalbame apie pokyčius – apie būtinybę iš naujo įvertinti technologijų įtaką, kuri daro įtaką klimato kaitai, keičia bendravimo įpročius ir net verslo modelius. Apie būtinybę įsiklausyti į klientų lūkesčius ir pasiūlyti tai, ko jie dar nespėjo panorėti. Apie naują TEO strateginę kryptį – lengvumą ir paprastumą – klientams ir mums patiems.

Nuosekliai dirbame, kad pateisintume savo klientų pasitikėjimą. Neabejotina, kad TEO, kaip patikimo operatoriaus, darbdavio ir verslo partnerio reputacija turi lemiamos reikšmės bendrovės sėkmei, o ją lemia darbuotojų komanda. Didžiuojusi, jog nuolat esame tarp geidžiamiausių darbdavių Lietuvoje.

Kiekvienas mūsų darbuotojas yra įsipareigojęs dirbti laikydamasis atsakingo verslo principų ir užtikrinti, kad jų laikytųsi mūsų pasirinkti partneriai, tiekėjai bei rangovai. Esame tikri, kad viskas prasideda nuo kiekvieno supratimo, kiek lemia asmeninė atsakomybė, ir asmeninio indėlio.

Požiūris į aplinką, elgesys rinkoje, santykiai su darbuotojais, verslo partneriais ir bendruomene – visa tai faktoriai, kuriantys įmonės vertę ir pasitikėjimą ja. Suprasdami tai, visose savo veiklos srityse siekiame veikti tvariai. Tvaraus ir atsakingo verslo kelias yra sunkesnis, nei vien pelno siekiantis, tačiau mes pasirinkome pirmąjį ir įsipareigojome versle laikytis aukščiausių etiško elgesio standartų.

Kurdami vertę, nuolat investuojame į technologijų plėtrą. Už didžiausiais pastarųjų metų investicijas 2013 m. buvome pastebėti ir žurnalo „Veidas“ pripažinti vertingiausia įmone šalyje. Šios investicijos didele dalimi lėmė, kad Lietuva penktus metus iš eilės yra Nr. 1 Europoje pagal šviesolaidinio interneto tinklo skvarbą.

Žvelgdami į praėjusių metų TEO įmonių grupės rezultatus, galime pasidžiaugti sėkminga technologijų plėtra – jau 2/3 Lietuvos šeimų gali naudotis TEO šviesolaidiniu tinklu. TEO klientėmis tapo 7 iš 10 šalies įmonių. TEO sprendimai buvo naudojami aukščiausio lygio tarptautiniuose renginiuose, pavyzdžiui, Lietuvos pirmininkavimo Europos Tarybai metu.

Mūsų paslaugos suteikia daug galimybių ir prisideda prie visuomenės ir ekonominės pažangos. Džiaugiamės, kai, naudodamiesi jomis, mūsų klientai tausoja savo laiką, lėšas, išteklius ir taip, nors ir netiesiogiai, prisideda prie aplinkos tausojimo.

Žvelgiant į 2014 metus ir toliau, akivaizdu, kad svarbiausia mūsų kryptis yra klientų patirties gerinimas, išreiškiamas per paslaugų paprastumą, aiškumą bei tvariai ir atsakingai vykdomą veiklą.

Principai, standartai ir taisyklės, kurių laikomės kaip įmonės darbuotojai, yra apibrėžti 2013 m. patvirtintoje „Antikorupcijos politikoje“ ir atnaujintame „Etikos ir elgesio kodekse“, galiojančiame visose „TeliaSonera“ grupės įmonėse, tarp jų – ir TEO. Šio kodekso principams diegti skyrėme ypač daug dėmesio: tam buvo įgyvendinta speciali tvaraus ir atsakingo elgesio mokymo programa. Joje dalyvavo net 98,7 proc. TEO grupės darbuotojų.

„Etikos ir elgesio kodekse“ apibrėžti standartai yra svarbūs ne tik mūsų įmonei ar išorės partneriams. Jie užtikrina, kad ir mūsų įmonių grupėje su kiekvienu darbuotoju būtų elgiamasi pagal šio kodekso nuostatas.

Šiais metais atnaujinsime TEO „Aplinkosaugos politiką“ ir dar labiau koncentruosimės į aplinkosaugos duomenų kokybę. Tiekėjams reikalavimus kelsime ne tik jų tiekiamų prekių kokybės, bet ir darbų saugos rangovų įmonėse reikalavimų laikymosi bei dėl produktuose naudojamų medžiagų ir jų kilmės.

TEO, kaip ir „TeliaSonera“, yra nariai Jungtinių Tautų „Pasaulinio susitarimo“, kurio principai apibrėžia esminius atsakingo verslo įsipareigojimus. Teikdami paslaugas, laikomės Europos telekomunikacijų tinklo operatorių asociacijos (angl. ETNO) Aplinkosaugos chartijos, kuri nustato aukštus aplinkosaugos standartus.

Šioje ataskaitoje mes pristatome savo pažangą, kurią padarėme įgyvendindami atsakingo verslo principus.

Šiandien neužtenka būti lyderiu versle, t. y. dirbti pelningai ar užimti didžiausias rinkos dalis. Lygiai taip pat svarbu turėti nepriekaištingą reputaciją ir būti etiško verslo lyderiu.

Šios krypties nuosekliai laikysimės ir toliau.

Pagarbiai

Kęstutis Šliužas
TEO LT, AB generalinis direktorius



Tikslai



Kryptys	Strateginės kryptys (2014-2019 metais)	2014 metų planai
KLIENTAI	Plėtoti pažangius ir paprastus naudoti skaitmeninių technologijų ir IT sprendimus, didinančius efektyvumą ir tausojančius resursus	- Kurti ir plėtoti lengvai ir paprastai naudojamas, resursus tausojančias paslaugas, už priimtina kainą - Plėsti šviesolaidinį tinklą individualių namų vietovėse, nutolusiose gyvenvietėse - Plėsti belaidžio interneto (Wi-Fi) taškų tinklą Lietuvos miestų viešosiose erdvėse - Plėtoti IT įrangos nuomos paslaugas
	Edukuoti klientus apie IT inovacijas, saugumą internete ir užtikrinti duomenų privatumą	- Rengti ir dalyvauti šviečiamojo pobūdžio (kibernetinis saugumas; saugus ir etiškas elgesys internete; vaikų saugumas internete) programose - IT švietimas: edukuoti visuomenę apie informacinių technologijų galimybes, privalumus ir pranašumus - Užtikrinti klientų asmens duomenų apsaugą ir saviraiškos laisvę
APLINKOSAUGA	Skatinti atsakingą elgesį	- Parengti ir įtvirtinti Aplinkosaugos politiką įmonėje; stebėti aplinkosaugos rodiklius - Organizuoti aplinkos tausojimo bei tvarkymo akcijas - Periodiškai priminti darbuotojams apie aplinkos tausojimo, resursų taupymo būtinybę, aplinkos neteršiančius susiekimo būdus - Diegti aplinkosauginius reikalavimus tiekėjams - Dalintis pasiekimų patirtimi su tiekėjais, partneriais, klientais, edukuoti tiekėjus
	Tausoti gamtos išteklius, mažinti CO2 emisiją	Išlaikyti ne didesnį išteklių: biuro popieriaus, vandens, kuro ir elektros sunaudojimą 1 darbuotojui, lyginant su praėjusiais metais
	Mažinti poveikį aplinkai	- Mažinti išmetamų atliekų kiekius - Naujinti automobilių parką - Periodiškai priminti darbuotojams apie atsakingo atliekų tvarkymo ir rūšiavimo būtinybę - Diegti veikloje technologinius energijos taupymo sprendimus - Siekti naudoti ekologiškas valymo priemones darbo vietose

DARBUOTOJAI	Kurti pozityvią, sveiką ir saugią darbo atmosferą	- Užtikrinti darbuotojų teises, palaikyti bendradarbiavimu grįstus santykius su profesinėmis sąjungomis - Užtikrinti saugias ir sveikas darbo sąlygas, saugą darbe - Užtikrinti galimybę naudotis papildomomis naudomis, tarp jų ir skatinančiomis sveiką gyvenseną ir palaikyti bei skatinti sveikos gyvensenos iniciatyvas
	Ugdyti ir „auginti“ darbuotojus	- Užtikrinti darbuotojų karjeros ir tobulėjimo planavimą - Vadyboje skatinti ugdančiosios lyderystės kompetenciją - Ištraukti darbuotojus į veiklos gerinimo procesą - Tęsti darbuotojų magistrantūros studijų finansavimą - Ugdyti bendrąsias kompetencijas, susijusias su įmonės socialine atsakomybe (žmogaus teisės, aplinkosauga etc.)
	Išvirti TEO įmonių grupės, kaip patrauklaus darbdavio, reputaciją	- Bendradarbiauti su bendrojo lavinimo ir aukštosiomis mokyklomis, skleisti informaciją apie TEO profesijas, įsidarbinimo ir karjeros galimybes - Sudaryti palankias sąlygas studentams atlikti praktiką, įdarbinti jaunos žmones
	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; sudaryti studentams palankias sąlygas atlikti praktiką įvairiose veiklos srityse - Siekti išlikti Lietuvos patraukliausių darbdavių dešimtuke (pagal „Verslo žinių“ kasmetį tyrimą)
VISUOMENĖ	Plėtoti ryšius su pažangiomis bendruomenėmis, didinti IT ir aplinkosaugos srities sąmoningumą	- Bendradarbiauti su inovacijų ir pažangą skatinančiomis bendruomenėmis, NVO - Dalyvauti iniciatyvose, susijusiose su vaikų saugumo internete, jaunimo bendravimo problemų ar elektroninių patyčių tema - Aktyviai dalyvauti visuomeninėse aplinkosaugos iniciatyvose
	Diegti socialiai atsakingo verslo idėjas Lietuvoje	- Dalintis ĮSA patirtimi dalyvaujant nacionalinėje atsakingo verslo įmonių asociacijoje LAVA - Bendradarbiauti su darnų vystymąsi, atsakingą rinkos plėtrą skatinančiomis organizacijomis, NVO - Užtikrinti atskaitingumą teikiant atsakingos veiklos ataskaitas
VADYBA	Diegti ĮSA veiklos principus TEO įmonių grupėje	- Parengti bendrą TEO įmonių grupės socialinės atsakomybės ataskaitą - Taikyti aplinkosauginius reikalavimus paslaugų ir prekių pirkimuose

Pagrindinės sritys



TEO savo socialinės atsakomybės strategiją realizuoja per kryptingą korporatyvinę elgesį šiose srityse: SANTYKIŲ SU KLIENTAIS, APLINKOSAUGOS, SANTYKIŲ SU DARBUOTOJAIS ir SANTYKIŲ SU VISUOMENE.

Šioms sritims nustatomos ilgalaikės strateginės kryptys ir keliama kasmetiniai uždaviniai. Apie jų įgyvendinimą skelbiama Socialinės atsakomybės ataskaitose.



Santykiai su klientais



Aplinkosauga



Darbuotojai



Visuomenė

Klientai ir rinkos santykiai



Pagrindinis klientų patyrimo vertinimo programos rodiklis – rekomendavimo indeksas, arba NPS (angl. Net Promoter Score), TEO yra labai svarbus, nes gerėjantis klientų pasitenkinimas – visų įmonės darbuotojų siekis.

Apie Klientų patyrimo vertinimo programą plačiai ir nuosekliai komunikuojama TEO vidaus kanalais, skleidžiama informacija per vadovus, informaciniuose leidiniuose darbuotojams, rengiami teminiai mokymai, motyvavimo konkursai darbuotojams. Atsižvelgiant į vertinimo programos rezultatus, sudaromi veiklos planai, keliama tikslai.

Plėtojant klientų patyrimo vertinimo programą, darbuotojai remiasi Klientų patyrimo vertinimo programos mokymo medžiaga, Klientų patyrimo vertinimo programos vadovu, TEO kokybės vadovu. Kokybės vadovas yra sukurtas remiantis pasaulyje pripažintu kokybės valdymo sistemų standartu ISO 9000.



Atsakingas informavimas



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 jas 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.

Komunikuodama su investuotojais ir kapitalo rinkų dalyviais, nuomonės kūrėjais, žiniasklaida, analitikais, valdžios institucijomis, politikais, esamais ir potencialiais klientais, darbuotojais ir partneriais, įmonė TEO remiasi patvirtintomis įmonių grupės komunikavimo taisyklėmis.

■ 2013 m. nė viena TEO įmonių grupės įmonė nebuvo gavusi baudų ar įspėjimų už reklamą ar konkurencijos pažeidimus.



Išraiškos laisvė



Išraiškos laisvės telekomunikacijų srityje politika

LR Konstitucija nurodo, kad asmens privatus gyvenimas gali būti kontroliuojamas tik remiantis įstatymu ir tik motyvuotu teismo sprendimu.

Rūpindamasi, kad telekomunikacijų kontrolė būtų vykdoma teisėtai ir teisėtomis priemonėmis, 2013 m. gruodį TEO patvirtino visoje „TeliaSonera“ įmonių grupėje įsigaliojusią „Išraiškos laisvės (angl. Freedom of Expression) telekomunikacijų srityje politiką“, padedančią mažinti riziką pažeisti žmogaus teises tais atvejais, kai valdžios ir teisėsaugos institucijos reikalauja sekti klientų komunikaciją ar riboti ryšio prieigą.

Šios politikos esmė yra užtikrinti žmogaus saviraiškos laisvės įgyvendinimą telekomunikacijų sektoriuje, ypač tais atvejais, kai kalbama apie teisėsaugos organų ar institucijų veiklą.

Vienas iš pagrindinių uždavinių – apsaugoti žmogaus teises telekomunikacijų kontrolės atvejais, t. y. valstybinių institucijų prašymų ar reikalavimų, susijusių su pranešimų stebėjimu, įskaitant prieigos prie tinklų ir interneto svetainių apribojimą, elektroninę žvalgybą ir pan., kontekste.

Vadovaudamasi išraiškos laisvės politika, TEO taiko procedūras, užtikrinančias, kad atitinkama informacija kontroliuojantiems subjektams būtų pateikiama tik pagal motyvuotą teismo sprendimą (sankciją), t. y. esant tinkamam teisiniam pagrindui.

Tokios procedūros buvo taikomos ir iki šios politikos patvirtinimo, dabar šie principai yra įtvirtinti ir deklaruoti dokumente.



Duomenų privatumo užtikrinimas



Bendrovė TEO, įgyvendindama Asmens duomenų teisinės apsaugos bei Elektroninių ryšių įstatymo reikalavimus, laikosi griežtos politikos dėl klientų duomenų apsaugos 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“, kompiuterių darbo vietų priežiūros ir kt.

— 2013 m. bendrovėje buvo užfiksuoti 4 nusiskundimai dėl klientų duomenų privatumo pažeidimų.



Investicijos ir IT atskirties mažinimas



TEO nuolat investuoja į technologinę pažangą. Nuo 2007 m. į šviesolaidinio prieigos tinklo (angl. Fibre to the Home, FTTH) plėtrą investuota arti pusės milijardo litų – 453 mln. litų.

2013 m. Lietuvoje veikė 3073 TEO belaidžio interneto „TEO Wi-Fi“ zonos (2012 m. – 3013); šviesolaidine prieiga galėjo naudotis 804 tūkst. šeimų. 2013 m. tinklo plėtrai skirta 122 mln. litų, 27 mln. litų – IT sistemoms.

2013 m. TEO buvo pripažinta VERTINGIAUSIA Lietuvos įmone pagal didžiausias investicijas ir šaliai teikiamą naudą (žurnalo „Veidas“ tyrimas).

■ Bendrovė per 2013 m. sumokėjo 105 mln. litų mokesčių ir įmokų valstybei.

Sąlygų gerinimas atokesnių vietovių klientams

TEO nuo 2007 m. intensyviai plėtoja naujosios kartos šviesolaidinį interneto tinklą, šiuo metu juo gali naudotis daugiau nei du trečdaliai Lietuvos gyventojų, tačiau plačiajuosčio DSL ryšio paslaugos atokesnėse šalies vietovėse dažniausiai būna geriausia interneto ryšio alternatyva.

Pastebėję, kad klientų atsisiunčiamų duomenų kiekis 2012 m. padidėjo maždaug pusantro karto, TEO padidino plačiajuosčio DSL interneto greitį vartotojams maksimaliai, kiek leidžia ši technologija – nuo pusantro iki dviejų kartų.

Duomenų atsisiuntimo sparta klientams padidinta be jokių papildomų mokesčių.

Labiausiai išplėtotas šviesolaidinio interneto tinklas

Penktus metus iš eilės 2013 m. Lietuva išliko Europos lyderė pagal šviesolaidinio interneto tinklo skvarbą.

2013 m. gruodžio pabaigoje Lietuvos gyventojai galėjo naudotis 1,3 milijono šviesolaidinio interneto prieigų, beveik du trečdaliai jų (61,5 proc.) yra TEO interneto tinkle.

Antrą vietą Europoje pagal šviesolaidinio interneto paplitimą užima Švedija. Šioje šalyje šviesolaidiniu internetu naudojasi 1,2 milijono, arba daugiau nei ketvirtadalis (26,74 proc.), šeimų. Šie duomenys paskelbti FTTH Europos tarybos (angl. FTTH Council Europe) kasmetėje ataskaitoje.

Per 2013 m. šviesolaidinio interneto naudotojų skaičius Lietuvoje padidėjo 9 proc. ir metų pabaigoje siekė daugiau nei 440 tūkstančių.

Šviesolaidiniu internetu naudojosi trečdalis (33,89 proc.) visų Lietuvos namų ūkių.

TEO šviesolaidiniu internetu, kuris yra apie 35 kartus spartesnis už plačiajuosčių (DSL) ryšį, gali naudotis 94 proc. Lietuvos daugiabučių ir dešimtadalio individualių namų gyventojai.

Verslui šviesolaidinis internetas suteikia daugiau laisvės diegti naujoves, palengvinti verslo procesus, greičiau aptarnauti klientus. Pasauliniai tyrimai rodo, kad įprastą plačiajuosčių internetą pakeitus sparčiuoju, labiau auga ir šalies ekonomika.

Naujos kartos interneto technologijos leidžia klientams patogiai naudotis jų teikiamomis galimybėmis. Namuose – naujos kartos išmaniąja televizija, didelės raiškos vaizdo turiniu internete.

Dėl sėkmingai išplėto to šviesolaidinio interneto Lietuva jau keleri metai yra viena iš lyderių pagal interneto spartą.

2013 m. gruodžio mėnesį paskelbtais „Speedtest.net“ duomenimis, vidutinė duomenų siuntimo sparta šalyje buvo 41,03 Mb/s.

Pagal šį rodiklį Lietuva yra tarp 10 greičiausių internetą pasaulyje turinčių šalių. 2013 m. gruodžio mėn. paskelbtais duomenimis, pagal interneto spartą Europos Sąjungos šalyse Lietuva pakanka į pirmąjį trejetuką.



Produktų ir paslaugų kokybės tobulinimas



Tausojantys sprendimai

TEO kasmet investuoja į aptarnavimo gerinimą ir naujų paslaugų, kurios padeda klientams veikti lengviau ir tvariau, kūrimą.

Tokios paslaugos kaip šviesolaidinis internetas, leidžiantis perduoti informacijos srautus beveik be energijos nuostolių ir sumažinti verslo kelionių skaičių, ar virtualus faksas, kuriam nereikia jokios papildomos įrangos, ne tik taupo klientų kuro, elektros ar popieriaus sąnaudas, bet ir leidžia prisidėti prie aplinkos tausojimo.

Prie gamtos tausojimo ir aplinkosauginių problemų sprendimo prisideda ir TEO diegiamos pažangios, aplinką tausojančios technologijos. Naujos kartos šviesolaidinė (FTTH) interneto technologija pripažįstama ekologiška ir aplinką tausojančia.

To priežastis – šviesolaidžiais duomenys perduodami beveik be energijos nuostolių.

Be to, tausoti gamtą padeda ir TEO teikiamos paslaugos. Pavyzdžiui, pokalbiai internetu, vaizdo konferencijos leidžia sklandžiai bendrauti per atstumą ir taip mažina būtinybę vykti į susitikimus. Mažėja kelionių – mažėja tarša CO₂ dujomis, taupomas laikas bei energija.

Standžiuosius diskus ir USB atmintines keičia failų saugyklos internete

Didėjant belaidžio tinklo aprėpčiai ir populiarėjant išmaniesiems įrenginiams, virtualios saugyklos gyventojams ir verslui pamažu „išstumia“ standžiuosius diskus ir USB atmintines ar kitas fizines duomenų talpyklas.

Greta greičio ir saugumo aspektų, saugant duomenis virtualioje saugykloje mažinamas elektroninių prietaisų (pvz., USB atmintinių) poreikis – taip TEO prisideda prie gamtos išteklių tausojimo.

Prie energijos tausojimo prisideda ir greitis – į „Saugyklą“ įkelti 1 GB failą naujos kartos šviesolaidiniu internetu užtrunka apie dvi minutes, t. y. beveik 10 kartų greičiau nei iki tol.

Saugykla veikia debesų kompiuterijos pagrindu, joje esančius failus vartotojai gali peržiūrėti, redaguoti ir siųsti jungdamiesi per interneto svetainę.

Virtualaus fakso

Elektroninis paštas yra pagrindinė priemonė sprendžiant daugelį verslo klausimų, tačiau neretai įmonėms prireikia siųsti ar gauti ranka pasirašytą dokumentą faksu.

„Virtualus faksas“ – tai TEO telefonijos paslauga, kuri leidžia el. paštu gauti ir siųsti fakso pranešimus į kitų įmonių ar įstaigų fakso aparatus, naudojantis kompiuteriu ar išmaniuoju telefonu ten, kur yra interneto ryšys.

Virtualiu faksu išsiuntus faksimilę, dokumentą gaus tik įmonė, kuriai jis siunčiamas, o TEO serveriuose jų kopijos nebus saugomos. Kiekviena virtualaus fakso paslauga susiejama su vienu el. paštu, kuriuo naudojantis galima siųsti faksimiles.

Funkciją atlieka TEO tinklo įranga – nereikia fakso aparato, išvengiama fakso aparato priežiūros, dažų kasečių įsigijimo, elektros energijos bei popieriaus sąnaudų.

HD kokybės skambučiai – naujų aptarnavimo technologijų plėtrai

TEO yra viena iš 10 fiksuotojo ryšio operatorių Europos Sąjungoje, pasiūliusių ypatingos raiškos (angl. High Definition, HD) skambučių galimybę.

Ekspertų vertinimu, sparčiai pasaulyje populiarėjanti interneto telefonijos naujovė paskatins verslą taikyti modernesnius klientų aptarnavimo telefonu būdus, o telefonijos paslaugų teikėjus – plėtoti interaktyvių atsakiklių sistemas.

Ypatingos raiškos balsas leidžia perteikti nuo pašalinio triukšmo išvalytą garsą, todėl jis palengvina darbą triukšmingose salėse sėdintiems konsultantams ir leidžia geriau girdėti, net jei paskambinęs žmogus kalba neaiškiai.

Klientų aptarnavimo technologijų specialistai mano, kad HD balso skambučiai paskatins toliau plėtoti balso atpažinimo technologijas ir jas pradėti taikyti interaktyvioms balso atsakiklių sistemoms.

Naudojantis HD balso technologijomis, automatiniai atsakikliai galėtų geriau atpažinti balsą ir perduodamą tekstą, pateikti tikslią žodžių pasakytos informacijos stenogramą.

Sprendimai saugumui



Būdama didžiausia interneto paslaugų teikėja Lietuvoje, bendrovė TEO didelį dėmesį skiria ne tik sparčiam ryšiui užtikrinti ar aktualioms paslaugoms teikti, bet ir tam, kad naudotis interneto galimybėmis klientai galėtų saugiai.

Vaikų ir jaunimo apsauga nuo žalingo turinio

TEO skiria daug dėmesio, kad užtikrintų priemones, kurios padėtų tėvams apsaugoti vaikus nuo žalingo televizijos turinio.

Kad vaikai žiūrėtų tik jiems skirtus kanalus, skaitmeninės televizijos klientams siūlo TEO „Kanalų apsaugos slaptažodžiu (PIN)“ paslaugą – norėdami matyti suaugusiems skirtus kanalus, klientai turi įvesti slaptažodį.

Apsaugos nuo vaikams netinkamo turinio prevencija taikoma ir naudojantis televizijos videonuomos paslauga. Šios televizijos videonuomos paslaugos vartotojai, užsakydami bet kurį filmą, taip pat turi įrašyti slaptažodį.

TEO prevenciškai jau penktus iš eilės dalyvavo Saugesnio interneto projekte, siekdama skatinti saugesnį, ypač vaikų, naudojimąsi internetu ir naujomis jo technologijomis, kovojant su neteisėtu ir žalingu interneto turiniu bei elgesiu (plačiau – skyriuje VISUOMENĖ, Saugesnio interneto projektas).

Interneto klientams, besirūpinantiems, kad vaikams užtektų laiko ne tik internetui, bet ir kitiems užsiėmimams, sukurta paslauga „Laiko kontrolė“. Ja naudojantis galima nustatyti tam tikras valandas, kada internetas turi neveikti (pvz., kai vaikas turi ruošti pamokas). Reguluoti laiką galima itin paprastai ir greitai internete, TEO savitarnos svetainėje.

Asmeninės finansinės informacijos saugumas

Svarbiai asmeninei ir finansinei vartotojų informacijai persikeliant į elektroninę erdvę ir populiarėjant elektronei prekybai, bendradarbiaudama su viena žymiausių antivirusinių programų kūrėjų pasaulyje „Kaspersky Lab“, 2013 m. TEO sukūrė paslaugą „Interneto apsauga“, kuri leidžia užtikrinti ne tik vartotojo kompiuterių, bet ir tapatybės bei finansinių duomenų saugumą.

Paslauga „Interneto apsauga“ saugo kompiuterius nuo virusų ir įsilaužimų, šnipinėjimo programų, užtikrina saugų naršymą, naudojimąsi el. bankininkyste, el. prekybos svetainėmis, socialiniais tinklais bei leidžia tėvams valdyti internete vaikų praleidžiamą laiką ir jų naršomus puslapius.

Verslo duomenų apsauga

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos duomenimis, pranešimų apie elektroninių paslaugų trikdymo (DDoS) atakas antrą 2013 m. ketvirtį, palyginti su pirmuoju, buvo užregistruota 29 proc. daugiau. Interneto grėsmėms tampant vis sudėtingesnėmis ir dažnėjant kibernetinių atakų, įmonėms tampa vis sunkiau savo jėgomis apsaugoti įmonės kompiuterių tinklą.

2013 m. TEO pasiūlė pirmą standartizuotą interneto „Saugumo sprendimų“ paslaugą Lietuvoje didžiosioms, smulkioms ir vidutinėms verslo įmonėms.

Tai pirma tokio pobūdžio paslauga Lietuvoje, apimanti visą aptarnavimą – nuo įrangos parinkimo, diegimo iki priežiūros. Sprendimas yra paprastas, priežiūrai nereikia samdyti IT specialistų, diegti papildomų programų.

Įdiegus specialiai parinktą įrangą, paslauga veikia įmonės kompiuterių tinkle ir saugo nuo įsilaužimų, nepageidaujamų elektroninių laiškų (angl. spam), blokuoja prieigą prie virusais užkrėstų arba kitų nepageidaujamų interneto tinklalapių, taip pat leidžia įmonei nuotoliniu būdu valdyti jos tinklo kompiuteriuose įdiegtas programas.

Paslauga taip pat užtikrina, kad iš įmonės tinklo nebūtų platinami virusai: apsaugo, kad kompiuteriai netaptų interneto piktavalių priemone ir jais nebūtų galima surengti DDos atakų.

Dar viena verslo klientams skirta kompiuterio darbo nelėtinanti TEO paslauga – „Triguba apsauga“. Ji saugo nuo internetu plintančių virusų, įsilaužimų į kompiuterius bei duomenų vagysčių, taip pat laiškų, kuriais siekiama, kad vartotojas trečiųjų asmenų tinklalapiuose paliktų savo konfidencialius duomenis (angl. phishing).

Išbandyti ir įsitikinti „Trigubos apsaugos“ pranašumus galima nemokamai.

Saugykla ir duomenys – į Lietuvą

2013 m. rugsėjį baigus techniškai sudėtingą projektą, paslaugos „Saugykla verslui“ failai iš užsienio saugyklos buvo perkelti į Lietuvos esančius serverius.

Ši paslauga tapo išskirtinė ne tik dėl savo saugumo, bet ir dėl kelis kartus padidėjusio failų įkėlimo greičio.

Klientų apklausos atskleidė, kad renkantis paslaugą duomenims saugoti, ypač svarbu, kaip užtikrinamas paslaugos saugumas.

„Saugykloje verslui“ failai vienu metu išsaugomi 2 skirtingose vietose esančiuose serveriuose, prie kurių gali prieiti tik specialius leidimus turintys asmenys, o prisijungimas prie saugyklos ir patys failai yra koduojami.

Klientams rūpi ne tik fizinis failų saugumas, bet ir tai, kad paslaugos teikėjas nesaugotų ištrintų failų kopijų ir jų istorijos (tai daro kai kurios kitos populiariausios saugyklos ir socialiniai tinklai).

TEO laikomų failų netikrina, o kai klientas ištrina dokumentą, tai padaroma negrįžtamai.

Sertifikatas

Tarptautinė Suomijos kontrolės ir sertifikavimo kompanija „Inspecta Certification“ pratęsė „Baltic Data Center“ standarto ISO/IEC 27001:2005 sertifikato galiojimą.

Šiuo sertifikatu patvirtinama, kad įmonės informacijos saugumo kūrimo, valdymo ir nuolatinio tobulinimo sistema atitinka sertifikato standarto reikalavimus.

Standarto ISO/IEC 27001:2005 sertifikatas, išduotas įmonei „Baltic Data Center“, galios jau septintus metus iš eilės.

Konferencija verslo saugumo sprendimams

Lietuva pasiekė puikių rezultatų plėtodama naujosios kartos šviesolaidinio interneto tinklo infrastruktūrą. Tai leidžia dar daugiau viešųjų ir privačiųjų paslaugų perkelti į elektroninę erdvę ir kartu skatina dar labiau susirūpinti vartotojų saugumu internete.

Pasaulinių tyrimų duomenimis, saugumas internete tapo vienu didžiausių rūpesčių verslui – jį lenkia tik ekonominės aplinkos įtaka.

Dėl šios priežasties TEO kartu su bendrovėmis „Baltic Data Center“ ir „Fortinet“ bei Informatikos ir ryšių departamentu prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos ir Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (RRT) organizavo konferenciją „Informacinių technologijų saugumas. Globalūs iššūkiai valstybės institucijoms ir valstybinėms reikšmės organizacijoms“.

Renginio metu daugelio šalies įmonių ir valstybės institucijų atstovai diskutavo technologijų saugumo temomis.

Konferencijos dalyvių teigimu, organizuotos grupuotės iš internetinių atakų uždirba milijonus, o jų veiksmas yra suplanuoti, apgalvoti, sustyguoti ir išskaidyti po visą pasaulį.

Vienintelis būdas užkirsti kelią šioms grupuotėms – sugebėti paviešinti jų iniciatorius ir koordinuoti teisėtvarkos veiksmus pasauliniu lygiu.

Saugumui – standartizuota vaizdo stebėjimo sprendimų paslauga

Daugiau nei 20 Lietuvos miestų TEO įdiegtos vaizdo kameros padeda policijos pareigūnams saugoti gyventojų ramybę. TEO 2013 m. įgyvendino 68 kamerų įrengimo projektus, iš viso jų – jau per 100.

Didžiausias vaizdo stebėjimo sistemas TEO įrengė Visagine (veikia 75 kameros), Kaune (52 kameros) ir Druskininkuose (34 kameros).

Elektrėnuose įrengta 14 kamerų. Šio miesto savivaldybė pasirūpino, kad kamerų vaizdo stebėjimui būtų įdarbinti neįgalūs asmenys.

Moderni vaizdo stebėjimo sistema – puiki priemonė užtikrinti saugumą viešosiose erdvėse.

Kameros veikia visą parą, gali suktis apie savo ašį ir filmuoti aplinkui, vaizdą priartinti daugiau nei trisdešimt kartų. Sistemos pritaikytos veikti ir atšiauriausiomis oro sąlygomis.

Naujųjų kamerų filmuojamas vaizdas išsaugomas papildomuose kietuosiuose diskuose. Esant poreikiui, galima peržiūrėti vaizdo įrašų archyvą.

Tai palengvina darbą pareigūnams aiškinantis įvairių pažeidimų aplinkybes.

TEO-CERT

TEO-CERT yra darbo grupė, kurią sudaro įvairių bendrovės TEO padalinių specialistai. Darbo grupės veikla skirta bendrovės elektroninių ryšių tinklo (AS8764) bei susijusių tinklų saugumo incidentų prevencijai.

Darbo grupės tikslas – apsaugoti bendrovės tinklus nuo įsilaužimų ir tirti esamus atvejus.

Pagrindinė grupės paskirtis – savarankiškai ir/ar kartu su RRT bei kitų elektroninių tinklų teikėjų CERT tarnybomis tirti ir/ar užkardyti realius ar galimus saugumo incidentus, valdyti riziką, kylančią ar galinčią kilti elektroninių ryšių tinklų teikėjams, jų teikiamoms paslaugoms, šių paslaugų gavėjams, tinkluose esančiai įvairios paskirties informacijai, asmens duomenims.

Informacija apie TEO CERT grupę publikuojama: <http://www.teo.lt/node/5240>



Konkurencinė aplinka



TEO su susijusiais juridiniais asmenimis 2012 m. pabaigoje buvo pripažinta didelę įtaką turinčiu operatoriumi penkiolikoje rinkų.

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

2013 m. liepą Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (RRT) konstatavo, kad fiksuotojo ryšio skambučių rinkose konkurencija yra efektyvi ir TEO panaikino fiksuotojo ryšio kainodaros apribojimus, kainų kontrolės ir sąnaudų apskaitos reikalavimus, taip pat apskaitos atskyrimo įpareigojimus pagal RRT nustatytas taisykles.

Tai atvėrė galimybių TEO taikyti lankstesnes kainas gyventojams ir verslui.

2013 m. TEO konkurencinėje aplinkoje nepadarė pažeidimų, už kuriuos būtų paskirta nuobaudų, susijusių su įstatymų ir reikalavimų nesilaikymu.



Skaidrumas ir antikorupcinė veikla



2013 m. TEO įmonių grupei jokių kaltinimų dėl korupcinės veiklos nebuvo išsakyta.

TEO, vadovaudamasi tarptautine „TeliaSoneros“ patirtimi, 2013 m. atnaujino „Etikos ir elgesio kodeksą“ bei patvirtino „Antikorupcijos politiką“.

Etikos ir elgesio kodeksas

Bendrovės sėkmės istorija yra pagrįsta sąžiningo ir etiško verslo praktika. Etikos ir elgesio kodeksas atspindi TEO požiūrį į etišką ir skaidrų verslą.

Naujoje kodekso redakcijoje akcentuojama, kad TEO laikosi tarptautinių žmogaus teisių, darbo sąlygų, aplinkosaugos ir kovos su korupcija standartų, siekia būti skaidria bendrove, pilietinės bendruomenės nare, veikiančia pagal įstatymo raidę ir dvasią.

Itin daug dėmesio atnaujintame kodekse skiriama santykiams su įvairiomis suinteresuotomis šalimis: klientais, verslo partneriais, konkurentais, darbuotojais, akcininkais, vyriausybės ir reguliavimo institucijomis, taip pat su bendruomenėmis, kuriose dirbama.

Kodekse pirmą kartą įtvirtinti aplinkosaugos principai, kuriais vadovaujasi vykdant veiklą ir skatinant tai daryti partnerius ir klientus.

Etikos nuostatų diegimas

2013 m. „TeliaSonera“ įmonių grupėje buvo surengti elektroniniai „Etikos ir elgesio kodekso“ mokymai.

Dalyvaudami šiuose mokymuose, darbuotojai nagrinėjo kodekso principų taikymą kasdienėje veikloje, interesų konfliktus galinčias sukelti situacijas darbe, plėtojant santykius su trečiosiomis šalimis, partneriais bei tiekėjais, gilino supratimą apie korupcijos apraiškas ir pan.

„Etikos ir elgesio kodekso“ mokymuose dalyvavo 98,7 proc. TEO grupės darbuotojų.

Antikorupcijos politika

„Antikorupcijos politika“ apima kyšininkavimo draudimą, interesų konflikto, verslo svetingumo, bendravimo su tiekėjais ir verslo partneriais principus.

Antikorupcijos politika

„Antikorupcijos politika“ apima kyšininkavimo draudimą, interesų konflikto, verslo svetingumo, bendravimo su tiekėjais ir verslo partneriais principus.

Bendrovėje apie neskaidrios ar neteisėtos veiklos apraiškas galima pranešti anonimiškai, el. paštu: netylek_apie_teo@yahoo.com. Visi pranešimai yra tiriami.

Skaidrūs ryšiai su investuotojais ir akcininkais

Maždaug 12 tūkstančių akcininkų turinti TEO yra viena didžiausių bendrovių pagal kapitalizaciją oficialiajame NASDAQ OMX Vilniaus vertybinių popierių biržos sąraše.

TEO 2013 m. per Baltijos šalių vertybinių popierių rinkos apdovanojimus „Baltic Market Awards“ šeštą kartą buvo pripažinta skaidriausia ir geriausiai informaciją rinkai teikiančia bendrove Baltijos šalyse.

TEO taip pat pripažinta geriausia metinės ataskaitos ir geriausio interneto tinklalapio rengėja (plačiau – skiltyje „Apdovanojimai“).

Visuomeninė iniciatyva už skaidrų verslą

TEO yra vienas iš skaidraus verslo iniciatyvos „Baltoji banga“ įkūrimo iniciatorių.

„Baltosios bangos“ globėja – Lietuvos Respublikos Prezidentė Dalia Grybauskaitė, iniciatyvą remia LR Finansų ministerija ir Valstybinė mokesčių inspekcija.

Pagrindinis „Baltosios bangos“ tikslas – skatinti skaidrią Lietuvos verslo praktiką.

Iniciatyvai „Baltoji banga“ 2013 m. įteiktas LR Seimo apdovanojimas už skaidrumo skatinimą Lietuvoje.

Aplinkosauga



2013 m. TEO negavo kokių nors nuobaudų ar įspėjimų, susijusių su aplinkosaugos įstatymų ar kitų šios srities teisės aktų normų nesilaikymu.

TEO priklauso ir „Pasauliniam susitarimui“ (angl. Global Compact) bei Nacionalinei atsakingo verslo asociacijai LAVA, kurioje dalijasi ĮSA srities patirtimi.

Rengiant įmonės socialinės atsakomybės ataskaitas, TEO remiasi „Pasaulinio susitarimo“ rekomenduojamomis „Global Reporting Initiative“ (GRI) gairėmis.

TEO priklauso Europos telekomunikacijų tinklo operatorių asociacijai ETNO ir remiasi ETNO Aplinkosaugos chartijoje patvirtintais standartais. Standartuose periodiškai atnaujinami tikslai, susiję su poveikio aplinkai mažinimu tobulinant įmonės procesus. Tausojant gamtos išteklius skatinama įtraukti kuo daugiau susijusių žmonių, tobulinti bendradarbiavimo su partneriais procesus.

Savo iniciatyva pradėjusi skleisti aplinkosaugos idėjas bendrovėje ir už jos ribų, TEO taip pat naudoja korporacijos „TeliaSonera“ sukauptą patirtimi.

Aplinkosaugos srityje TEO daugiausia dirba siekdama tausoti išteklius, edukuodama darbuotojus, keldama aplinkosaugos reikalavimus tiekėjams, prisidėdama prie aplinkos tvarkymo ir puoselėjimo iniciatyvų bei diegdama atliekų tvarkymo politiką bei kasmet keldama šioms sritims konkrečius aplinkosaugos tikslus.



Reikalavimai tiekėjams



TEO teikia pirmenybę tiekėjams, kurie laikosi TEO Pirkimų tvarkoje nustatytų aplinkosaugos reikalavimų.

2013 m. rengiant tiekėjų apklausas, į techninius reikalavimus sistemingai buvo įtraukiami ir aplinkosaugos reikalavimai. Tai, kaip jų laikomasi, daro įtakos apsisprendžiant, ar pirkti prekes ir paslaugas, kurios leistų tausoti aplinką ar taupyti gamtos išteklius.

TEO Pirkimų tvarkoje numatyti žaliųjų pirkimų reikalavimus atitinkantys pirkimo kriterijai ir reikalavimai tiekėjams, kurie turi pateikti informaciją apie perkamų produktų medžiagas (popierius, raštinės priemonės, biuro ir įstaigos įranga), IT įranga (ji turi atitikti ekonominius ir aplinkosaugos reikalavimus), apšvietimo įranga, kitos priemonės bei įrenginiai.

TEO Pirkimų tvarkoje ir reikalavimuose tiekėjams akcentuojamas ir atliekų (jeigu tokių susidaro) utilizavimo klausimas.

Reikalavimai privalomi visiems pirkimuose dalyvaujantiems tiekėjams.



Išteklių tausoymas



Projektas „Tausok ir keiskis“

2013 m. toliau sėkmingai tęsėme 2008 m. pradėtą aplinkosaugos projektą „Tausok ir keiskis“. Svarbiausi projekto tikslai yra: mažinti energijos sąnaudas, CO₂ kiekį, taupiai naudoti išteklius: vandenį ir popierių, skatinti darbuotojus rūšiuoti atliekas bei išlaikyti į projektą įsitraukusių grupės darbuotojų 2012 m. lygį.

Per penkerius veiklos metus (2008 – 2013 m.) projektas „Tausok ir keiskis“ bendrovei leido sutaupyti daugiau nei 5 mln. litų.

Tai ne tik didelė ekonominė nauda, bet ir didelis TEO įmonių grupės aplinkosaugos politikos laimėjimas, didinant darbuotojų, verslo ir visuomeninių partnerių ir pačios visuomenės sąmoningumą aplinkosaugos klausimais.

2013 m. projektas išsiplėtė ir kvietė ne tik tausoti aplinką, bet skatinti sveiką gyvenseną: buvo organizuotos paskaitos apie bėgimo naudą, buriamos komandos bėgimo ir dviračių maratonuose. TEO komanda dalyvavo Vilniaus maratone ir velomartone, bendrovę atstovavo apie 100 darbuotojų.

Darbuotojų įsitraukimo didinimas

2013 m. buvo atnaujintas „Tausok ir keiskis“ projektą lydintis simbolis – dobilo lapelis. Jam pasirinktas personifikuotas dobilo personažas bei šūkis „Dobilas irgi turi jausmus!“. Atnaujintos patalpose naudotos priemonės – plakatai ir lipdukai, skatinant taupyti vandens, popieriaus ir elektros išteklius.

Darbuotojai apie projektą nuolat informuojami per vidaus komunikacijos priemones, teikiamas grįžtamasis ryšys apie projekto rezultatus. Informacija apie įmonėje sunaudotus išteklius (popierių, vandenį, elektrą, kt.) nuolatos atnaujinama intraneto rubrikoje „Ekopulsas“, ji taip pat teikiama padalinių vadovams.

Nuo 2012 m. pradžios informacija apie „Tausok ir keiskis“ pristatoma naujiems įmonės darbuotojams per „Naujoko dienas“.

Darbuotojų įsitraukimo didinimas

2013 m. buvo atnaujintas „Tausok ir keiskis“ projektą lydintis simbolis – dobilo lapelis. Jam pasirinktas personifikuotas dobilo personažas bei šūkis „Dobilas irgi turi jausmus!“. Atnaujintos patalpose naudotos priemonės – plakatai ir lipdukai, skatinant taupyti vandens, popieriaus ir elektros išteklius.

Darbuotojai apie projektą nuolat informuojami per vidaus komunikacijos priemones, teikiamas grįžtamasis ryšys apie projekto rezultatus. Informacija apie įmonėje sunaudotus išteklius (popierių, vandenį, elektrą, kt.) nuolatos atnaujinama intraneto rubrikoje „Ekopulsas“, ji taip pat teikiama padalinių vadovams.

Nuo 2012 m. pradžios informacija apie „Tausok ir keiskis“ pristatoma naujiems įmonės darbuotojams per „Naujoko dienas“.

Projekto vertinimas

Atlikus darbuotojų apklausą (imtis – 597 respondentai, 2012 m. – 321), paaiškėjo, kad apie projektą „Tausok ir keiskis“ žinojo ir (ar) jame dalyvavo 84 proc. darbuotojų (2008 m. – 55 proc., 2009 m. – 67 proc., 2010 m. – 64 proc., 2011 m. – 84 proc., 2012 – 84 proc. darbuotojų).

Apklausoje duomenimis, 2013 m. aplinka rūpinosi net 99 proc. respondentų. 91 proc. darbuotojų matė projekto naudą ir pritarė tam, kad jis būtų tęsiamas.

Projektas „Tausok ir keiskis“ tęsiamas ir 2014 m.



Atliekų tvarkymo politika



TEO įmonių grupės darbuotojai ir 2012 m. buvo skatinami rūšiuoti atliekas savo įmonėse. 2012 m. išrūšiuota 16,4 proc. atliekų (2012 m. – 19,3 proc.). Darbuotojams intranete, vaizdo reportažuose, per teminius susitikimus buvo pateikiama informacijos apie rūšiavimą, aplinkosaugą ir kitas aktualias gamtos prevencijos priemones.

Įmonių grupės patalpose pastatyti konteineriai plastikui ir popieriui rūšiuoti; administracinių TEO patalpų virtuvėse sumontuotos rūšiuoti pritaikytos šiukšlinės.

2013 m. buvo išrūšiuota 62 810,8 kg atliekų (2012 m. – 80 599,8 kg):

Atliekos	Kiekis (kg)
Plastikas	1 608,8 (2012 m. – 5 399,8)
Popierius	60 402 (2012 m. – 74 470)
Kartonas	800 (2012 m. – 730)

Dėl atliekų tvarkymo ir perdavimo bendradarbiaujame su UAB „EMP recycling“, UAB „Katalizator.lt“, UAB „Novitera“, UAB „Žalvaris“, UAB „Bateris“, UAB „Metalo laužas“.

Šioms bendrovėms perduodame nenaudojamą įrangą, liuminescencines lempas, kabelius, juodąjį metalo ir akumuliatorių laužą.

Darbuotojų išrūšiuotas antrines atliekas – popierių ir plastiką – surenka AB „Grigiškės“, „UAB Europopierius“, UAB „Eko group“.

2013 m. TEO prisijungė prie Aplinkos ministerijos ir UAB „EMP recycling“ kuriamo nusidėvėjusios įrangos tvarkymo iniciatyvos tinklo. Penkiuose TEO didžiųjų klientų aptarnavimo skyriuose pastatyti šios akcijos konteineriai nusidėvėjusiai įrangai, o šie taškai įtraukti į bendrą akcijos 1000 konteinerių vietų žemėlapij (www.mesk-i-konteineri.lt).

Mažesniuose klientų aptarnavimo skyriuose taip pat užtikrinama galimybė tinkamai utilizuoti atneštą galinę įrangą, galvaninius elementus – tam pastatyti specialūs UAB „Žalvaris“ konteineriai.

Aplinkos puoselėjimas



Visuomeninė iniciatyva „TEO DARO“

Skatindama darbuotojus ir jų šeimų narius dalyvauti aplinkos tvarkymo iniciatyvoje „Darom“ 2013 m. TEO dalyvavo jau penktą kartą.

Ši diena TEO tapo tradicine aplinkos švarinimo, pabuvimo su kolegomis ir savanorystės diena.

2013 m. buvo nuspręsta ne tik tvarkyti aplinką, bet ir TEO iniciatyva sodinti medelius. Į akciją, kuri buvo pavadinta „TEO DARO“, įsitraukė visi TEO regionų padaliniai (Vilniaus, Kauno, Šiaulių, Panevėžio ir Klaipėdos), iš viso dalyvavo per 200 darbuotojų su savo šeimos nariais.



Darbuotojai



Statistika

Visoje TEO įmonių grupėje dirba 3 034 darbuotojai (2013.12.31). Nuolatines darbo vietas turi 2 741 darbuotojai, terminuotas sutartis yra sudarę 293 darbuotojai.

2013 m. buvo priimta į TEO: iki 30 metų – 85, iki 50 metų – 42, vyresnių nei 50 metų – 4. Vyrų priimta – 102, moterų – 29.

Grupėje iki 30 metų priimti 333 asmenys, iki 50 – 120, vyresni nei 50 metų – 8. Grupėje priimta vyrų – 261, moterų – 200. 2013 m. darbuotojų, turinčių negalią, dirbo: TEO – 13 darbuotojų, UAB „Lintel“ – 12 darbuotojų.

Lygios galimybės

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

TEO įmonių grupėje 2013 m. dirbo 54 proc. vyrų, 46 proc. moterų: grupėje: vyrų – 1492, moterys – 1249. TEO LT bendrovėje: vyrai – 1174, moterys – 669.

Vadovų pozicijas užėmė 64 proc. vyrų ir 36 proc. moterų. Vadovai TEO: vyrai – 168, moterys – 70. Amžius iki 30m – 28, iki 50-137, vyresni nei 50 metų – 73.

Grupėje vadovai: vyrai – 214, moterys – 119. Amžius iki 30metų – 74, iki 50 metų – 181, vyresni nei 50 metų – 78.

■ 2013 m. TEO įmonių grupėje nebuvo užfiksuota nuostatų pažeidimų atvejų, pažeidimų dėl diskriminacijos, dėl darbuotojų rasės, lyties, religijos, politinių įsitikinimų, tautybės, socialinės kilmės ar kitų priežasčių.

Darbo sąlygos, integracija, informavimas apie pokyčius



Darbo sąlygos

Siekdama sudaryti palankias sąlygas savo darbuotojams derinti darbą bei šeimos poreikius ir remdamasi Kolektyvine sutartimi, TEO įmonių grupė savo darbuotojams suteikia galimybę pasirinkti darbo laiką nuo 7 iki 11 valandos ir baigti darbą atitinkamai nuo 16 iki 20 valandos.

„Lintel“ konsultantai dirba pagal lankstų, slankųjį grafiką, leidžiantį derinti studijas (ar šeimos poreikius) ir darbą.

TEO įmonių grupės darbuotojams kuriamos ir sudaromos palankios sąlygos dirbti iš namų ir kitų jiems patogių vietų.

Šiuolaikinės technologijos TEO įmonių grupės administracijos darbuotojams užtikrina galimybę dirbti iš namų ar iš kitos jiems patogios vietos.

TEO inžinieriai ir gedimų šalinimo specialistai užsakymų paraiškas ir kitą jiems reikalingą informaciją gauna tiesiogiai į tam skirtą išmaniąją mobiliąją įrangą. Tokiu būdu taupomi energetiniai ir laiko ištekliai.

Bendrovėje kasmet atliekami darbuotojų nuomonės tyrimai. 2013 m. buvo atliktas psichosocialinių veiksnių įtakos tyrimas.

Naujų darbuotojų integravimas

TEO daug dėmesio skiriama naujokų integracijai, organizuojamos „Naujokų dienos“, įvadiniai mokymai, skirti susipažinimui su įmonių veikla, pristatomos žinios apie personalo valdymą, technologijas ir tinklą, paslaugas, verslo procesus, naujokams taip pat pristatomas vidinis projektas „Tausok ir keiskis“, jo idėja ir pasiekimai.

UAB „Lintel“ naujiems darbuotojams rengiamos adaptacijos ir naujokų mokymo programos. Išėinančiųjų skambučių mokymas užtrunka 2 mėnesius, įeinančiųjų skambučių – iki 3 mėnesių.

Administracijos darbuotojams taip pat taikoma speciali adaptacijos programa, ji trunka iki 3 mėnesių.

2013 m. „Naujokų dienoje“ dalyvavo 127 darbuotojai.

Informavimas apie pokyčius

Apie svarbius su įmonės veikla susijusius pasikeitimus TEO įmonių grupės darbuotojai, kaip ir kitos suinteresuotos grupės (investuotojai, žiniasklaida, kt.), informuojami per artimiausias 24 valandas.

Apie asmeniškai su darbuotojais susijusius pokyčius jie informuojami įstatymų nustatyta tvarka.

Darbdavys remia darbuotojų, įspėtų apie numatomą atleidimą iš darbo, persikvalifikavimo galimybes ir teikia su tuo susijusią informaciją. Darbuotojui, įspėtam apie numatomą atleidimą iš darbo, įspėjimo laikotarpiu darbdavys gali suteikti iki 50 proc. laisvo nuo darbo laiko (mokant vidutinį atlyginimą) naujo darbo paieškoms ar persikvalifikavimui.

Įspėjimams apie numatomą atleidimą iš darbo darbuotojams darbdavys teikia informaciją apie darbo biržų organizuojamus specialybių įsigijimo kursus miestuose ir rajonuose bei gali sudaryti sąlygas lankyti šiuos kursus ir, šalis susitarus, apmokėti juos. Darbuotojui, įspėtam apie numatomą atleidimą iš darbo, įspėjimo laikotarpiu suteikiamos nemokamos mokymosi atostogos.

Mažiausias įspėjimo laikotarpis atleidžiant darbuotoją dėl svarbių veiklos pasikeitimų – 4 savaitės.



Sauga ir sveikata



Saugos ir sveikatos vadybos sistema

Siekiant užtikrinti efektyvią darbuotojų saugos ir sveikatos priežiūrą, TEO vadovaujasi Darbuotojų saugos ir sveikatos (DSS) vadybos sistema, kurioje numatyti pagrindiniai darbuotojų saugos ir sveikatos politikos principai, tikslai, uždaviniai ir vykdymo kryptys.

2013 m. TEO grupės įmonėse užfiksuota 2 nelaimingi atsitikimai (smulkūs sveikatos sutrikdymai; TEO – 1, BDC – 1). Mirtinų, grupinių nelaimingų atsitikimų ar profesinių ligų, susijusių su nelaimingais atsitikimais, 2013 m. nebuvo (2012 m. TEO grupės įmonėse užfiksuota 21 nelaimingas atsitikimas (TEO – 13, "Lintel" – 7, BDC – 1). Mirtinų, grupinių nelaimingų atsitikimų ar profesinių ligų, susijusių su nelaimingais atsitikimais nebuvo ir 2012 m.).

Sauga darbe ir atestavimas

Mokymas ir atestavimas	Dalyvių skaičius
Aukštaliapių kursai telekomunikacijų specialistams suteikiant sertifikatus aukštaliapių darbams atlikti	38
Privalomi Darbdavio, jam atstovaujančio asmens, įmonių, įstaigų ir organizacijų priešgaisrinės saugos mokymai, atestuojant vadovus	60
Tinklo technologijų tarnybos specialistų savarankiškas pasiruošimas žinių patvirtinimo egzaminams, suteikiant tarptautinio lygio „Cisco“, ITILL, „Microsoft SQL“, Alcatel-Lucent sertifikatus	23

Šie sertifikatai rodo aukštą darbuotojų kompetenciją.

Skiepai

2013 m., kaip ir ankstesniais metais, pageidaujantiems TEO įmonių grupės darbuotojams buvo sudaryto sąlygos nemokamai pasiskiepyti nuo gripo. Bendrovėje yra tik viena kontroliuojama darbuotojų grupė: technologijų kabelinio ūkio darbuotojai dirba lauko sąlygomis ir privalomai skiepijami nuo erkinio encefalito. Skiepas ilgalaikis, vykdoma tik kontrolė. Tokių darbuotojų yra apie 650.

Skatinamos sveikatinimo iniciatyvos

TEO fiksuojamas mažas darbuotojų sergamumas.

Per metus vienas TEO darbuotojas vidutiniškai sirgo (į bendrą rodiklį yra įskaičiuojama ir darbuotojų nedarbingumas dėl šeimos narių slaugos) 4,7 dienos. UAB „Lintel“ per metus vienas darbuotojas vidutiniškai sirgo (į bendrą rodiklį yra įskaičiuojama ir darbuotojų nedarbingumas dėl šeimos narių slaugos) 11,4 dienos, UAB „Baltic Data Center“ – 2,8 dienos.

TEO ir TEO įmonių grupės darbuotojų komanda dalyvavo bėgimo maratone „Vilniaus maratonas 2013“, dviračių maratone Vilniuje „Velomaratonas 2013“ ir velomaratone Klaipėdoje, skirtame dienai be automobilio.

Papildomas sveikatos draudimas

Bendrovėje TEO sveikatos draudimas taikomas visiems darbuotojams, pagal neterminuotas sutartis visą darbo dieną dirbantiems ne mažiau nei 1 metus. UAB „Lintel“ ir UAB „Baltic Data Center“ analogiškos socialinės naudos ir sąlygos numatytos šių bendrovių Darbo tvarkos taisyklėse.

Visi TEO ir TEO grupės įmonių darbuotojai yra apdrausti nuo nelaimingų atsitikimų darbo metu: įvykusios traumos, mirties, neįgalumo (darbingumo netekimo). Nuo erkinio encefalito, erkinio mielito, erkinio encefalomieliito ir Laimo ligos darbuotojai apdrausti visame pasaulyje visą parą.

Visi priimti nauji darbuotojai laikomi apdraustais automatiškai nuo priėmimo į darbą dienos.

Bendrovė taip pat suteikia galimybę darbuotojų šeimos nariams naudotis papildomu sveikatos draudimu panašiomis sąlygomis, kaip ir TEO darbuotojams.

Darbuotojams suteikiamas sveikatos draudimo paketas, kuriame numatytos ir sveikatinimo paslaugos. 2013 m. juo pasinaudojo 1747 darbuotojai.

Ugdymas ir studijos



Mokymai

1044 darbuotojai dalyvavo vidiniuose arba išoriniuose profesinės kompetencijos kėlimo mokymuose, dar 130 – su profesine veikla susijusiose konferencijose.

Vidutinis mokymo laikas 2013 m. įmonių grupėje kiekvienam darbuotojui – 36,8 val.

2013 m. intensyviai buvo naudojama pažangi įmonės vidaus komunikacijos kanalų infrastruktūra (intranetas, vaizdo reportažai intranete) ir naujų technologijų teikiamos galimybės rengiant mokymus darbuotojams, skatinama dalinimosi žiniomis kultūra.

Skatinant konstruktyvius ir pozityvius santykius su bendradarbiais, buvo įgyvendinama mokymo programa „Interesų valdymas ir bendradarbiavimas tarp skirtingų skyrių“. Joje dalyvavo 51 darbuotojas iš skirtingų įmonės padalinių.

TEO įmonių grupės darbuotojai nuolat naudojosi vidaus konsultantų, tam tikrų sričių ekspertų, konsultacijomis. Jie gaudavo naudingas interneto nuorodas į reikiamus straipsnius, mokymo medžiagą, kitus informacijos šaltinius.

143 įmonės vadovai dalyvavo ugdančiosios lyderystės (angl. coaching) mokymuose, kurių tikslas – priminti ir įtvirtinti ugdančiojo vadovavimo principus ir technikas, padedančias įtraukti darbuotojus į veiklą, skatinti savarankiškumą, priimant su savo veikla susijusius sprendimus, ir įsitraukimą.

Personalo skyrius vedė praktinių seminarų ciklus „Asmeninės užduotys, vadovavimas, darbo drausmė“ (juose dalyvavo 40 vidurinėsios grandies vadovų); 16 vadovų dalyvavo kursuose „Darbuotojų atranka: ką turi žinoti kiekvienas vadovas“; 37 – praktinėje sesijoje „Vadovų ugdymo įgūdžių lavinimo seminaras“.

Daug skirtingų mokymų kasmet vyksta dirbantiesiems su klientais.

2013 m. vyko „Pardavimai ir įgūdžių praktikumas“, mokymo programoje „Pardavimai verslo klientams“ dalyvavo 28 su verslo klientais dirbantys darbuotojai, „Pardavimo argumentų gryninimas“ – 16 darbuotojų, „Emocijų valdymas, pozityvių santykių kūrimas“ – 50, o „Profesionalios pardavimo technikos“ – 16 su verslo klientais dirbančių darbuotojų. Seminaruose „Bendravimas su klientu. Pokalbio struktūra“ dalyvavo 97 klientų aptarnavimo skyrių darbuotojai, CRM mokymuose dalyvavo 957 darbuotojai.

Darbuotojų studijos

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

50 proc. finansuojamos darbuotojų magistrantūros studijas. 2013 m. tokių darbuotojų buvo 18.

Studentų praktika

2013 m. TEO aktyviai dalyvavo Kauno technologijos universiteto ir Vilniaus Gedimino technikos universiteto, UAB „Lintel“ – Vilniaus universiteto, Vilniaus Gedimino technikos universiteto ir Kauno technologijos bei Mykolo Romerio universiteto rengtose Karjeros dienose.

2013 m. 70 aukštųjų mokyklų studentų TEO atliko praktiką telekomunikacijų, klientų aptarnavimo srityse. „Verslo žinių“ geriausių darbdavių reitinge 2013 m. TEO – 7-toje vietoje.



Karjeros valdymas ir atlygio sistema



Veiklos valdymas ir karjera

Visi darbuotojai dalyvauja metiniuose veiklos tobulinimo pokalbiuose, yra konsultuojami karjeros klausimais.

Darbuotojai sudaro individualius karjeros planus, jų įgyvendinimą aptaria su savo vadovais.

Intranete nuolatos skelbiama informacija apie laisvas darbo vietas, karjeros galimybes, karjeros valdymo principus ir priemones, sėkmingą karjerą padariusius įmonės darbuotojus.

Darbuotojų karjeros plėtros principai suteikia TEO įmonių grupės darbuotojams pirmumo teisę pretenduoti į laisvas darbo vietas.

2013 m. karjeros pokyčių patyrė apie 80 TEO darbuotojų (per 4 proc., 2012 m. - 5,1 proc.).

Atlygio sistema

TEO 2013 m. buvo peržiūrėti ir padidinti atlyginimai apie 48 proc. darbuotojų.

TEO darbuotojų atlyginimai yra nustatomi įvertinant jų užimamų pareigų svarbą ir indėlį („svorį“).

Atlygio dydis nustatomas atsižvelgiant į turimas žinias, atsakomybės lygį, sprendžiamų uždavinių sudėtingumą, svarbą ir darbo krūvį, asmeninius darbuotojo pasiekimus bei tokių pareigybių atlyginimo lygį rinkoje.



Profesinės sąjungos, kolektyvinė sutartis



Profesinės sąjungos

TEO veikia dvi darbuotojų profesinės sąjungos: „TEO LT, AB darbuotojų profesinė sąjunga“ ir „Lietuvos ryšių darbuotojų profesinė sąjunga“, kurioms priklauso 591 TEO darbuotojas.

Profesinės sąjungos atstovauja Jungtinę profesinių sąjungų atstovybę, į kurią lygiomis dalimis įeina abiejų profesinių sąjungų atstovai. Su šia atstovybe yra pasirašoma kolektyvinė sutartis.

Pagal poreikį, bet ne rečiau kaip kartą per metus, atstovai atsiskaito darbuotojams, kaip vykdoma kolektyvinė sutartis.

Kolektyvinės sutarties pakeitimai ar papildymai derinami ir patvirtinami tarp darbdavio ir Jungtinės profesinių sąjungų atstovybės derybose.

Kolektyvinėje sutartyje apibrėžiami Socialinių reikmių fondo nuostatai, pateikiami detalūs asmeninių apsaugos priemonių sąrašai, TEO įsipareigoja organizuoti darbo aplinkos ir darbo vietų tyrimus bei apsaugos priemonių bandymus.

Darbdavys taip pat įsipareigoja organizuoti Darbuotojų saugos darbe ir sveikatos komiteto (iš 3 darbdavio ir 3 profesinės sąjungos narių atstovų) veiklą ir t. t.

Profesinių sąjungų ir darbdavio atstovai kasmet susitinka kas ketvirtį ir aptaria svarbiausius su darbo sąlygomis ir darbo santykiais susijusius klausimus, derasi dėl kolektyvinės sutarties nuostatų, socialinių reikmių fondo naudojimo, kontroliuoja Kolektyvinės sutarties įsipareigojimų vykdymą.

Profesinių sąjungų nariai turi tam tikrų privilegijų, pvz., mažinant darbuotojų skaičių, profesinės sąjungos nario atleidimui būtina gauti profesinės sąjungos sutikimą.

TEO palaiko ir finansiškai remia savo profesines sąjungas, sudaro sąlygas vykdyti veiklai, dalyvauti mokymuose bei įvairiuose renginiuose.

Kolektyvinė sutartis

Visiems be išimties TEO darbuotojams taikomi Kolektyvinės sutarties susitarimai. UAB „Lintel“ ir UAB „Baltic Data Center“ be išimties visiems darbuotojams taiko Darbo tvarkos taisyklių susitarimus.

Darbuotojui susirgus, TEO ir TEO įmonių grupei priklausanti „Baltic Data Center“ už pirmas dvi dienas moka 90 proc. darbuotojo vidutinio darbo užmokesčio, įmonė „Lintel“ – 80 proc. darbuotojo vidutinio darbo užmokesčio.

10 MGL dydžio premijos išmokamos TEO ir įmonės „Lintel“ darbuotojams už 20, 30 ir 40 metų nepertraukiamąjį darbo stažą ryšiuose; TEO darbuotojams išmokama 10 MGL dydžio premija 50 bei 60 metų gimimo jubiliejaus proga.

TEO įmonių grupės įmonių darbuotojų vaikams iki 11 m. amžiaus kasmet rengiamos kalėdinės šventės.

Socialinių reikmių fondas

Socialinių reikmių fondo nuostatų prioritetas – darbuotojų sveikatingumo gerinimas, sveikatos apsauga, parama dalyvaujant kultūros ir sporto renginiuose.

TEO socialinių reikmių fondui 2013 m. skirta 484 tūkst. litų, išlaikytos papildomos naudos darbuotojams.

Papildomos naudos – pvz., mirus darbuotojo artimiesiems, TEO darbuotojui išmokama 10 MGL dydžio pašalpa, suteikiamos 3 kalendorinių dienų papildomos mokamos atostogos. Bendrovės darbuotojui mirus, apmokamos laidojimo išlaidos ir išmokama 12 MGL dydžio pašalpa jo sutuoktiniui (-ei) arba jo išlaikomiems vaikams) ir t. t.

