

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA

Raminta KISLAUSKAITĖ

Verslo administravimo studijų programos studentė

SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PRINCIPŲ
REALIZAVIMAS TELEKOMUNIKACIJŲ
BENDROVĖJE TEO LT, AB

Bakalauro baigiamasis darbas

Šiauliai, 2013

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA**

Raminta KISLAUSKAITĖ

**SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PRINCIPŲ
REALIZAVIMAS TELEKOMUNIKACIJŲ
BENDROVĖJE TEO LT, AB**

Bakalauro baigiamasis darbas
Socialiniai mokslai, Vadyba ir verslo administravimas (03S1)

Darbo vadovė:
lekt. Ina MATUZIENĖ

Teigiu, kad bakalauro studijų baigiamasis darbas, kurį teikiu verslo administravimo studijų krypties programos bakalauro kvalifikaciniam laipsniui įgyti yra originalus autorinis darbas.

(Studento parašas)

SANTRAUKA

Šiame bakalauro baigiamajame darbe nagrinėjama socialinė atsakomybė telekomunikacijų bendrovėje TEO LT, AB. Tiriamąją problemą apibūdina šie klausimai: kokie veiksmai yra atliekami šioje įmonėje, siekiant būti socialiai atsakinga? Ko buvo imtasi siekiant pagerinti socialinės atsakomybės lygį įmonėje, lyginant su ankstesniais metais? Kokia darbuotojų nuomonė apie įmonės socialinę atsakomybę?

Šio darbo teorinėje dalyje analizuoti įmonės socialinės atsakomybės (toliau ĮSA) principų realizavimo teoriniai aspektai. Pateikta ĮSA principų sąvokos samprata. Taip pat išanalizuotos ĮSA veiklos sritys. Kiekviena sritis aptarta plačiau. Taip pat aptarti 10 Pasaulinio susitarimo principų, kurie yra glaudžiai susiję su įmonės socialine atsakomybe.

Empirinis darbo tyrimas buvo atliekamas TEO LT, AB šiaulių filiale. Tyrimu buvo siekiama nustatyti socialinės atsakomybės principų realizavimą, tiriamoje įmonėje, remiantis darbuotojų nuomonėmis, bei metinėmis socialinės atsakomybės ataskaitomis. Interviu metodu buvo apklausti 7 skirtinguose įmonės skyriuose dirbantys TEO darbuotojai. Nagrinėjant socialinės atsakomybės dviejų metų (2011 – 2012) metines ataskaitas išsiaiškinta, kokius socialinės atsakomybės aspektus įmonė realizuoja vykdydama savo veiklą. Darbe aptariami visi keturi darnaus vystymosi aspektai bei dešimtas Pasaulinio susitarimo principas – kova su korupcija. Šis principas susietas su TEO LT, AB socialiai atsakinga veikla, kadangi pati įmonė kalba apie tai savo metinėse ataskaitose.

Tyrimo metu nustatyta, kad TEO LT, AB realizuoja visus socialinės atsakomybės aspektus ir 2012 metus lyginant su 2011 metais pastebima aiški pažanga. Įmonė savo veiklą derina su visomis keturiomis darnaus vystymosi aspektų sritimis, tačiau mažiausia pažanga 2012 metais pastebima aplinkosaugoje. Taip pat išanalizavus darbuotojų nuomones, pastebėta, kad darbuotojai yra įtraukti į socialinę veiklą, jie tausoja energiją, vandenį, popierių, kurą, kasmet dalyvauja įvairiose akcijose, savanoriauja, padeda tiems, kuriems reikia pagalbos. Tačiau, visi apklausti informantai yra visiškai patenkinti šiuo įtraukimu ir stengiasi gyventi socialiai atsakingai ne tik darbo aplinkoje, bet ir namie.

SUMMARY

This bachelor thesis are talking about social responsibility at telecommunications company TEO LT, AB. The studied problem describes the following issues: what actions are carried out in this organisation in order to be socially responsible? What has been taken to improve the level of social responsibility in the company, compared to the previous year? What workers think about corporate social responsibility in this organisation?

The theoretical part of this thesis is analyzing the corporate social responsibility (hereafter CSR) principles realization theoretical aspects. Presented the concept of CSR principles. Also all four aspects of CSR are analysed. Each part is discussed more. Also discuss the 10 principles of the Global Compact, which is closely related to the company's social responsibility.

Empirical research of this thesis was carried out by TEO LT, AB Šiauliai branch. The study was used to determine the realization of the principles of social responsibility, in the target company based on the views of employees and annual social responsibility reports. During interview seven employees working in TEO, of different departments of the company, were questioned. Examining the social responsibility of two years (2011 - 2012) annual reports were established which aspects of social responsibility, the company implements its activities. The paper discusses the four aspects of sustainable development and the tenth Global Compact principle - the fight against corruption. This principle is linked to TEO LT, AB socially responsible activities, as the company itself is talking about it in their annual reports.

The study found that TEO LT, AB implements all aspects of social responsibility, and the year 2012 in comparison with 2011, there is a clear progress. The company work in coordination with all four aspects of sustainable development, but at least progress is observed in 2012 in Environmental Protection. Also the workers' opinions, it is noted that the employees are included in the social activities they conserves energy, water, paper, fuel, annually participate in various campaigns, volunteer to help those who need help. However, all informants interviewed are completely satisfied with the engagement and trying to live in a socially responsible manner, not only in the work environment, but also at home.

TURINYS

SANTRAUKA.....	3
ĮVADAS.....	10
1. ĮMONĖS SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PRINCIPŲ REALIZAVIMO	
TEORINIAI ASPEKTAI.....	12
1.1 Įmonės Socialinės atsakomybės sąvokos samprata.....	12
1.2 Įmonės socialinės atsakomybės principų sąvokos samprata	13
1.3 Įmonės socialinės atsakomybės veiklos sritys	15
1.3.1 Rinka	19
1.3.2 Darbo vieta.....	21
1.3.3 Bendruomenė.....	24
1.3.4 Aplinkosauga.....	27
1.4 Pasaulinis susitarimas	28
2. SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PRINCIPŲ REALIZAVIMO	
TELEKOMUNIKACIJŲ BENDROVĖJE TEO LT, AB EMPIRINIO TYRIMO	
REZULTATAI.....	32
2.1. Tyrimo metodologijos pagrindimas	32
2.2. Įmonės charakteristika.....	36
2.3 Socialinės atsakomybės principų realizavimas telekomunikacijų bendrovėje „TEO LT“, AB (darbuotojų nuomonės)	38
2.3.1 TEO LT, AB darbuotojų nuomonė apie įmonės veiklą <i>rinkos</i> atžvilgiu	38
2.3.2 TEO LT, AB darbuotojų nuomonė apie įmonės veiklą <i>darbo vietos</i> atžvilgiu	39
2.3.3 TEO LT, AB darbuotojų nuomonė apie įmonės veiklą <i>bendruomenės/visuomenės</i> atžvilgiu	41
2.3.4 TEO LT, AB darbuotojų nuomonė apie įmonės veiklą <i>aplinkosaugos</i> atžvilgiu	42
2.3.5 TEO LT, AB darbuotojų nuomonė apie įmonės veiklą <i>kovos su korupcija</i> atžvilgiu	44
2.4 Socialinės atsakomybės principų realizavimas telekomunikacijų bendrovėje „TEO LT“, AB (Content analizė).....	45
2.4.1 Įmonės TEO LT, AB socialinė atsakomybė <i>rinkoje</i>	45
2.4.2 Įmonės TEO LT, AB socialinė atsakomybė <i>darbo vietoje</i>	52
2.4.3 Įmonės TEO LT, AB socialinė atsakomybė <i>visuomenėje/bendruomenėje</i>	58
2.4.4 Įmonės TEO LT, AB socialinė atsakomybė <i>aplinkosaugoje</i>	64
PRIEDAI	77

Priedas nr. 1	80
Priedas nr. 2	85
Priedas nr. 3	89
Priedas nr. 4	93
Priedas nr. 5	98
Priedas nr. 6	103
Priedas nr. 7	106
Priedas nr. 8	110
Priedas nr. 9	111
Literatūra:	106

LENTELĖS

1 Lentelė. Pasaulinio susitarimo principų sąsaja su išskirtais darnaus vystymosi aspektais ...	30
2.1 lentelė Interviu klausimyno struktūra.....	34
2.3.1 lentelė Darbuotojų interviu rinkos aspektu	38
2.3.2 lentelė Darbuotojų interviu darbo vietos aspektu.....	39
2.3.3 lentelė Darbuotojų interviu bendruomenės/visuomenės aspektu	41
2.3.4 lentelė Darbuotojų interviu aplinkosaugos aspektu	42
2.3.5 lentelė Darbuotojų interviu kovos su korupcija aspektu	44
2.4.1 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai atskirties mažinimo srityje 2012 metus lyginant su 2011 metais.....	45
2.4.2 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai klientų informavimo bei grįžtamojo ryšio srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais.....	46
2.4.3 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai sąžiningumo bei informavimo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais	47
2.4.4 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai saugumo bei privatumo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais	48
2.4.5 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai konkurencijos bei kovos su korupcija srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais.....	49
2.4.6 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo rinkoje skirtumai 2012 metus lyginant su 2011 metais	50
2.4.7 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo darbo vietoje panašumai 2012 metus lyginant su 2011 metais	53
2.4.8 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai mokymo ir ugdymo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais	54
2.4.9 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai mokymo ir ugdymo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais	55
2.4.10 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo darbo vietoje skirtumai 2012 metus lyginant su 2011 metais	57
2.4.11 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai socialinės partnerystės srityje 2012 metus lyginant su 2011 metais.....	58

2.4.12 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai akademinio švietimo bei novatoriškų projektų skatinimo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais	60
2.4.13 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai bendruomeninės veiklos srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais	61
2.4.14 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo visuomenėje skirtumai 2012 metus lyginant su 2011 metais	62
2.4.15 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai aplinkosauginių projektų bei tiekėjų pasirinkimo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais.....	64
2.4.16 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai energijos bei popieriaus tausojo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais.....	66
2.4.17 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai vandens bei atliekų tausojo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais	67
2.4.18 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai vandens bei atliekų tausojo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais	68
2.4.19 lentelė Socialinės atsakomybės principų realizavimo aplinkosaugoje skirtumai 2012 metus lyginant su 2011 metais	69

PAVEIKSLAI

1 Pav. Konceptualios atsakingo verslo gairės	14
2 pav. Tyrimo laikas ir etapų nuoseklumas.....	35
3. pav TEO LT, AB įmonių grupės sudėtis.....	37

IVADAS

Pasak R. Kovaliov ir kt. (2009, p. 2) Įmonių socialinė atsakomybė yra neišvengiama šiandienos būtinybė. Tai bendrosios veiklos sąlygų užtikrinimas ilgalaikėje perspektyvoje. Įmonių socialinė atsakomybė laikoma esmine darnaus vystymosi sąlyga. Europos Sąjunga yra suinteresuota įmonių socialinės atsakomybės koncepcijos diegimu verslo organizacijose, nes tai gali padėti įgyvendinti 2000 m. Lisabonos strategijoje nustatytą strateginę Europos Sąjungos tikslą – per 10 metų tapti žiniomis grįsta, konkurencingiausia ir dinamiškiausia ekonomika visame pasaulyje, sugebančia plėtoti subalansuotą ekonominį augimą, socialinį bendradarbiavimą, kurti geresnes darbo vietas.

Socialinė įmonės atsakomybė yra neatsiejama šiuolaikinių įmonių dalis, kadangi norėdamos būti populiarios ir išsaugoti savo klientus įmonės siekia tapti socialiai atsakingomis ir taip prisidėti prie gamtos saugojimo, bei parodyti visuomenei, kad ji įmonei yra itin svarbi. Šiuo tyrimu siekiama įvertinti UAB „TEO“ vykdomą veiklą, siekiant išlikti socialiai atsakinga bei interviu metu išsiaiškinti kaip įmonės darbuotojai žiūri į socialinę atsakomybę ir kaip prisideda prie įmonės vykdomos veiklos.

Temos naujumas ir aktualumas. Įmonių socialinė atsakomybė (dar vadinama - atsakingo verslo) koncepcija yra plataus spektro procesas, apimantis visą produkto ar paslaugos gamybos bei kūrimo ciklą ir su tuo susijusius aplinkosauginius, socialinius, finansinius bei etinius aspektus. Geriausiai įmonių socialinė atsakomybė integruojama į minėtus procesus per SA 8000 vadybos sistemos diegimą.

Įmonės, norinčios garsinti savo prekinį ženklą, būti populiarios ir mėgiamos klientų siekia ne tik gaminti ar teikti kokybiškas paslaugas, bet ir tapti socialiai atsakingomis, aplinka bei žmonėmis besirūpinančiomis organizacijomis.

Ne išimtis, viena didžiausių telekomunikacijų įmonių Pabaltijo šalyse – „TEO“. Kaip skelbiama „TEO“ tinklalapyje, veikti socialiai atsakingai, šios įmonės požiūriu, pirmiausiai reiškia vadovautis verslo principais. Veikti etiškai, sąžiningai ir skaidriai rinkos, aplinkosaugos, visuomenės ir darbuotojų atžvilgiu. Siekti jiems kurti ilgalaikę vertę. Daryti daugiau nei priklauso pagal įstatymus ar kitus teisės aktus. Dalintis ir mokytis tai daryti. Nes „TEO“ svarbu, kaip verslas, žmonės ir aplinka gyvens rytoj.

Tyrimo problema formuojama probleminiais klausimais: *Kokioms socialinės atsakomybės sritims įmonė skiria daugiausiai dėmesio? Kaip darbuotojai vertina analizuojamos įmonės veiklą, siekiant būti socialiai atsakinga organizacija? “*

Tyrimo objektas – TEO LT, AB socialinės atsakomybės principų realizavimas.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti socialinės atsakomybės principų realizavimą telekomunikacijų bendrovėje TEO LT, AB.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti teorinius įmonės socialinės atsakomybės principus, bei jų realizavimo aspektus.
2. Ištirti darbuotojų nuomones, ar AB „TEO“ yra socialiai atsakinga įmonė.
3. Atlikti telekomunikacijų bendrovės socialinės atsakomybės metinių ataskaitų „content“ analizę .

Tyrimo metodai:

1. Mokslinės literatūros šaltinių analizė.
2. Standartizuota darbuotojų apklausa žodžiu (interviu).
3. TEO LT, AB Socialinės atsakomybės metinių ataskaitų „content“ (turinio) analizė.

1. ĮMONĖS SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PRINCIPŲ REALIZAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI

1.1 Įmonės Socialinės atsakomybės sąvokos samprata

Įvairiuose šaltiniuose randama skirtingų įmonės socialinės atsakomybės sąvokų. Sunku išrinkti tinkamiausią, kadangi A. Laurinavičius ir J. Reklaitis (2011, p.46) teigia, kad socialinė atsakomybė reiškia, kad organizacija turėtų būti atsakinga už kiekvieną savo veiksmą, kuris daro vienokį ar kitokį poveikį žmonėms, jų bendruomenėms ir aplinkai. Verslas negali tikėtis išimčių, jo neigiama įtaka žmonėms ir visuomenei turi būti objektyviai įvertinta, o padaryta žala - atlyginta. Taip pat yra teigiama, kad „įmonių socialinės atsakomybės“ sąvoka tik iš dalies atspindi modernaus verslo idėjos esmę. Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tinklalapyje randamas apibrėžimas, kad įmonių socialinė atsakomybė (ISA) – įmonių politika ir praktika, kai jos, laikydamosi įstatymų, tarptautinių susitarimų ir sutartų elgsenos normų, į savo veiklos vidinius procesus ir išorinius santykius savanoriškai integruoja socialinius, aplinkosaugos ir skaidraus verslo principus. Įmonės kartu su visuomeniniais ir valstybinio sektoriaus partneriais ieško novatoriškų sisteminių socialinių, aplinkosaugos ir platesnių ekonominės gerovės problemų sprendimų. V. Pruskus (2003, p. 216) teigia, kad dėka socialinės atsakomybės verslo atstovai siekia būti atsakingi už savo veiksmus, atlieka savo pareigas bei priima visuomenės sankcijas, esant tam tikroms teisingumo arba kaltumo sąlygoms.

Kiekvienas žodį „atsakomybė“ supranta kaip savo atliktų veiksmų pasekmių priėmimą, tačiau tai gana abstraktus apibrėžimas. Dabartiniame Lietuvių kalbos žodyne (2011) paaiškinama, jog žodis „atsakomybė“ reiškia dorovinių, pareiginių ir teisinių reikalavimų paisymą. J. Leonavičius (2000) teigia, kad sociologiniu požiūriu atsakomybė – kategorija, atspindinti specifinį socialinį, moralinį, ir teisinį asmens santykį su visuomene, kuriam būdingas savo moralinės pareigos ir teisės normų vykdymas.

Galima pastebėti, kad vienas žodis „atsakomybė“, pasaulyje turi itin didelę reikšmę verslui. (Įmonių Socialinė atsakomybė... 2010) Norėdamos sėkmingai funkcionuoti, įmonės neišvengiamai turi taikytis prie kintančių visuomenės vertybių: nuo nuolankumo darbo santykių prie partnerystės ryšių, nuo greito ir lengviausio pelno prie ilgalaikės plėtros tendencijos, nuo naudos siekimo tik sau prie atsakomybės prieš visuomenę bei gamtą. Visa tai diktuoja būtinybę įmonėms imtis socialiai atsakingos veiklos.

Jokia didelės įmonės strategija šiomis dienomis neapsieina be dėmesio įmonių socialinei atsakomybei (ISA). Tiesą sakant, šiuo metu egzistuoja atskira ISA industrija. Įmonės išreiškia savo norą investuoti į bendruomenes ir rūpintis aplinka. Žinoma, jų reputacijai „gero darymas“ taip pat nekenkia.

Yra žinoma, kad garsiausios pasaulio įmonės, turinčios žinomus prekius vardus, yra socialiai atsakingos, kadangi pasaulyje žmonės vis labiau teikia pirmenybę būtent socialiai atsakingoms įmonėms, tačiau (Įmonių socialinė atsakomybė (ISA)..., 2010) Lietuvoje ISA dar pakankamai menkai vertinama iš vartotojų pusės, tik apie 15 % lietuvių teikia pirmenybę socialiai atsakingų įmonių produkcijai/paslaugoms, o net 20 % visai apie tai nieko nežino. Tai parodo, kad Lietuvoje ISA tik pamažu įgauna prasmę. Galima teigti, kad bėgant laikui žmonės ir Lietuvoje vis dažniau kreips dėmesį į tai, ar įmonė yra socialiai atsakinga ir dauguma įmonių, norėdamos išlikti populiarios anksčiau ar vėliau bus priverstos tapti socialiai atsakingomis.

Įmonės įsidedusios SA 8000 vadybos sistemas ne tik sustiprina savo įvaizdį visuomenėje, bet svarbiausiai turi didelės įtakos darbuotojų lojalumui ir motyvacijai, kas savo ruožtu lemia aukštesnę darbo kokybę, pozityvius pokyčius organizacijose ir efektyvesnį valdymą.

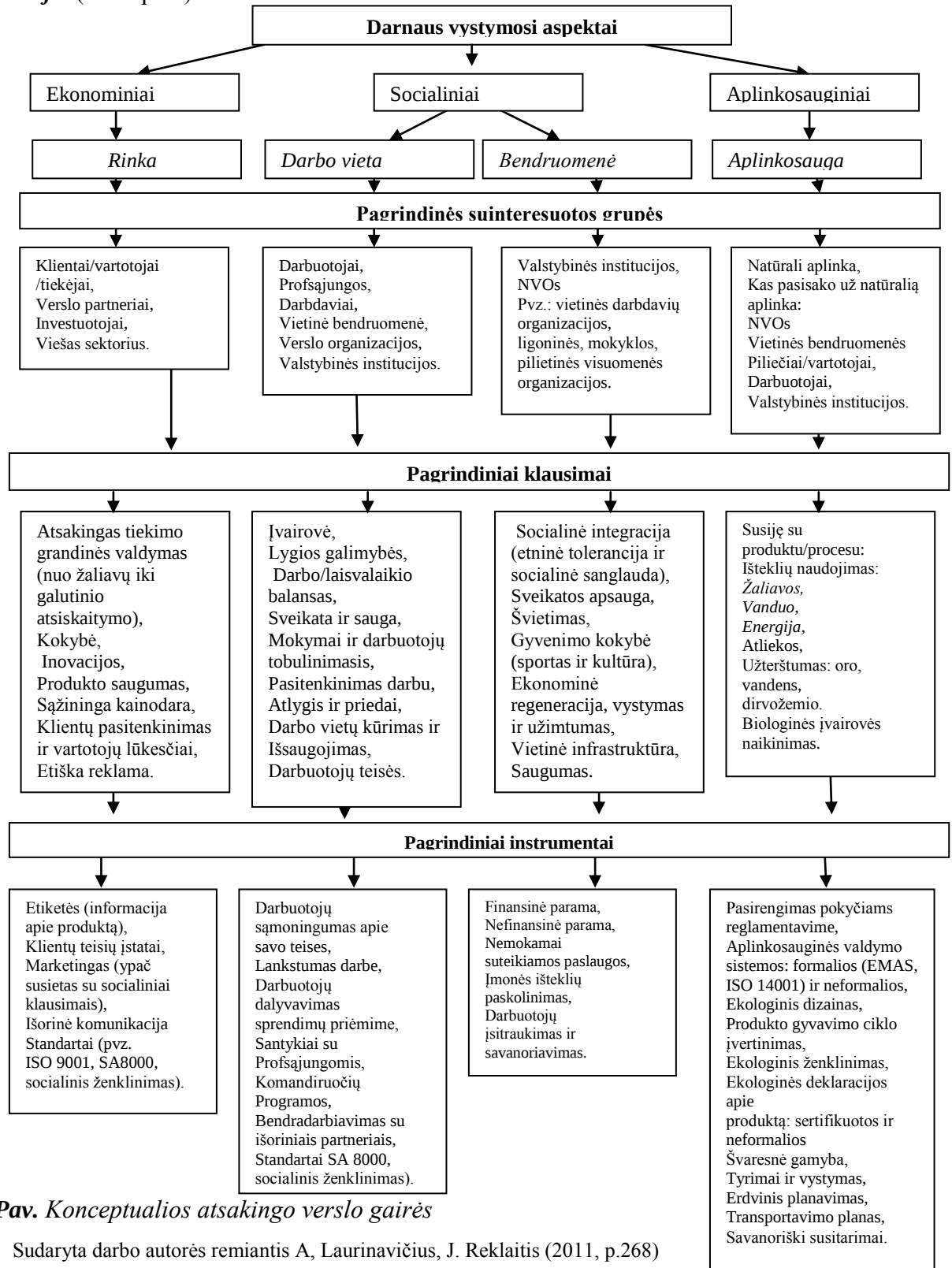
1.2 Įmonės socialinės atsakomybės principų sąvokos samprata

(Įmonių socialinė atsakomybė..., 2012) Kiekviena Lietuvos įmonė, suvokdama savo socialinę atsakomybę ir savo noru prisiimdama papildomus įsipareigojimus tobulinti verslo praktiką, diegti modernias žmoniškųjų išteklių vadybos technologijas, savo praktikoje naudoja gamtos išteklius tausojančias technologijas, žmogaus sveikatai nekenksmingas medžiagas bei gamybos procesus, kurdami savo verslo strateginius planus numato galimas neigiamas pasekmes gamtinei bei socialinei aplinkai, harmonizuoja darbo santykius bei aktyviai dalyvauja socialiniame dialoge, planuodama savo veiklą, atsižvelgia į suinteresuotų dalyvių išreikštas pozicijas bei visuomenės lūkesčius, užtikrindama skaidrų valdymą ir plėtodama etiškus santykius su partneriais, laiduoja bendrą teigiamą verslo klimatą šalyje.

Populiariausi SA plėtos principai:

- Konkurencingos įmonės besikeičiančiomis globalios ekonomikos sąlygomis.
- Saugi, ekologiškai švari aplinka.
- Stipri socialinė sanglauda.
- Skaidri ir etiška verslo praktika.

Taigi, kaip teigiama ĮSA principai iš esmės paliečia: globalią ekonomiką, švarią aplinką, socialinę sanglaudą bei etišką verslo aplinką. Kiti autoriai (A. Laurinavičius ir J. Reklaitis) aiškina konceptualiąsias atsakingo verslo gaires, kuriose išskirti: ekonominiai, socialiniai bei aplinkosauginiai darnaus vystymosi aspektai. Iš esmės ir vieni ir kiti kalba apie socialinės atsakomybės principus ekonominėje, socialinėje ir aplinkosauginėje plotmėje. (žr. 1 pav.)



1 Pav. Konceptualios atsakingo verslo gairės

Sudaryta darbo autorės remiantis A. Laurinavičius, J. Reklaitis (2011, p.268)

Pasak D. Vyšniauskienės (2008, p. 120), organizacijos, siekiančios būti socialiai atsakingos, turi atitikti keletą pagrindinių bruožų:

- Jos turi teikti kokybiškas paslaugas.
- Jos vienu metu vienodai turi skaitytis su visais suinteresuotaisiais – paslaugų vartotojais, darbuotojais, visuomene.
- Jos turi aiškiai išsakyti viziją, kuri pateikia jos socialinius bei ekonominius tikslus.
- Stiprios organizacijos vertybės turi palaikyti viziją, o informacija apie vertybes turi būti perteikiama visiems organizacijos nariams.
- Vidiniai ir išoriniai įpročiai turėtų parodyti esmines vertybes. Šie įpročiai apima: darbinio gyvenimo programas, įvairumą, mažumų priėmimą į darbą, visuomenės socialinį vystymąsi, savanoriškumą, filantropiją, pajamų dalijimąsi su darbuotojais, žmogaus teisių priežiūrą, atsakingas priėmimo ir atleidimo procedūras.

(Įmonių socialinė atsakomybė (ISA)..., 2010) teigiama, kad įmonė, vykdydama socialiai atsakingą verslą ne tik tausoja aplinką, visuomenę, gerina darbuotojų darbo sąlygas ir pan. Tarp jau minėtų ISA teikiamų privalumų yra kompanijos prestižo gerinimas, prekinio ženklo stiprinimas, nes vartotojai tokią įmonę vertina palankiau, mieliau renkasi jos produktus, skatina kitus daryti tą patį, labiau tiki jos vykdoma veikla, galbūt net tampa atlaidesni. Todėl užsiimdama socialiai atsakinga veikla įmonė akivaizdžiai didina savo intelektualiojo produkto dalį, nes tai susiję su palankiau vertinamu prekės ženklu, įvaizdžiu ir visais kitais morališkai suvokiamais privalumais.

1.3 įmonės socialinės atsakomybės veiklos sritys

Anot M. Jurkaičio ir kt. (Socialiai atsakingų įmonių veiklos sritys... 2012), dažniausiai išskiriamos keturios sritys, kuriose įmonės užsiima socialiai atsakinga veikla:

- Darbuotojai
- Bendruomenė
- Aplinkosauga
- Rinka

ISA darbo vietoje: saugios ir sveikos darbo vietos darbuotojams, darbuotojų sąmoningumo šioje srityje skatinimas; pagarba žmogaus teisėms ir jų apsauga darbo vietoje, lygių darbo sąlygų sudarymas įvairių socialinių grupių atstovams;

L. Jakulevičienė (Atsakingas verslas Įmonių... 2012, p.5) pateikia tokias **galimas įmonės veiksmų kryptys diegiant atsakingos darbdavystės principus**:

- galimybės darbuotojams mokytis visą gyvenimą, tobulėti ir tobulinti kitus, sudarymas.
- pasiekti bendrą vadovybės sutarimą atsisakyti neskaidrių praktikų (jei tokios egzistuoja);
- nevaržyti darbuotojų teisės jungtis į profsąjungas / panašias asociacijas;
- laikytis sutartyse su darbuotojais, jų grupėmis nustatytų įsipareigojimų;
- skirti deramą dėmesį darbo saugai. Identifikuoti pagrindinius darbo saugai, darbuotojų sveikatai turinčius įtaką faktorius. Numatyti veiksmų planą kenksmingiems faktoriams sumažinti / eliminuoti;
- persvarstyti, tiksliai apibrėžti atlygio apskaičiavimo ir išmokėjimo procesą ir supažindinti darbuotojus su darbo užmokesčio apskaičiavimo ir išmokėjimo procesu;
- persvarstyti taikomas darbuotojų skatinimo formas. Sukurti efektyvų darbuotojų skatinimo mechanizmą;
- persvarstyti atskirų darbuotojų grupių (vyrai / moterys, Lietuvos piliečiai / užsieniečiai) darbo sutartis. Įsitikinti, kad visoms grupėms nustatomos vienodos darbo sąlygos;
- sudaryti sąlygas atstovauti darbuotojams – dialogui su darbuotojų atstovais;
- laikytis kolektyvinėse sutartyse nustatytų įsipareigojimų;
- nustatyti skaidrią skundų nagrinėjimo ir drausminių priemonių taikymo praktiką;
- nustatyti aiškų ir skaidrų procesą / tvarką darbuotojų atleidimui.

ISA bendruomenėje: įsiklausymas į vietinės bendruomenės poreikius, bendruomenės ir įmonės interesų derinimas abipusiai palankiu būdu; filantropija ir savanoriškas dalyvavimas bendruomenės ir visuomenės veikloje bei iniciatyvose; jaunimo įsitraukimo į verslą ir profesinę veiklą skatinimas, žinių perdavimas ir praktikos galimybių sudarymas.

(Įmonių socialinė atsakomybė... 2013) teigiama, kad įmonės, įsidiegusios SA8000 vadybos sistemas, ne tik sustiprina savo įvaizdį visuomenėje, bet ir didina darbuotojų lojalumą ir motyvaciją, o tai lemia aukštesnę darbo kokybę, pozityvius pokyčius organizacijose ir efektyvesnį valdymą.

ISA aplinkoje: efektyvus ir atsakingas išteklių (energijos, gamybos medžiagų ir panašiai) naudojimas įmonės veikloje; aplinkos saugojimas ir apleistų teritorijų atgaivinimas plėtojant veiklą; “žalių” produktų (tinkamų perdirbti, sunaudojančių mažiau išteklių gamybos procese, skatinančių taupesnę energijos ir kitų išteklių naudojimą) kūrimas ir gamyba.

L. Jakulevičienė (Atsakingas verslas Įmonių socialinės atsakomybės... p. 9) pateikia tokias **galimas įmonės veiksmų kryptis, diegiant aplinkos apsaugos principus:**

- persvarstyti visą gamybos procesą (nuo medžiagų įsigijimo iki susidariusių atliekų šalinimo);
- nuolat sistemingai rinkti informaciją apie naujas technologijas, medžiagas;
- persvarstyti atsargų valdymo procesus – tikslas sumažinti vidutinį atsargų likutį, brokuotų, sugadintų medžiagų kiekį;
- taikyti įvairius atliekų kiekio mažinimo metodus;
- persvarstyti pakuočių tvarkymo ir pakavimo procesus;
- registruoti sunaudojamą medžiagų / žaliavų kiekį, analizuoti didžiausius nuokrypius;
- registruoti sunaudojamų energijos resursų kiekį, analizuoti didžiausius nuokrypius. Siekti kuo efektyvesnio panaudojimo;
- atsakingai tvarkyti gamybos atliekas;
- skirti dėmesį strateginiam valdymui;
- taikyti ekologinio gaminių projektavimo principus ;
- atlikti gamyboje naudojamų medžiagų analizę. Medžiagas rinktis vadovaujantis ne vien kainos kriterijumi, bet ir jų perdirbimo paprastumu, ilgaamžiškumu, atsparumu nepalankioms sąlygoms, poveikiui aplinkai ir pan.;
- sudaryti etikos kodeksą, apimantį įvairius aspektus: darbdavio etiką, darbuotojų etiką, etiką klientų, tiekėjų, valstybės institucijų ir kitų trečiųjų šalių atžvilgiu;
- siekti tiekėjų diversifikacijos.

ISA rinkoje: pareigingi (nevēluojantys) mokėjimai pagal gaunamas sąskaitas; socialiai atsakinga rinkodara, nepiktnaudžiaujanti atskirų socialinių grupių silpnybėmis; atsižvelgimas į specialius atskirų grupių (žmonių su negalia, jaunimo, nėščiąjų) poreikius.

L. Jakulevičienė (Atsakingas verslas Įmonių socialinės atsakomybės... p. 10) pateikia tokias **galimas įmonės veiksmų kryptis didinant veiklos skaidrumą ir diegiant etiško verslo principus:**

- pasiekti bendrą vadovybės sutarimą atsisakyti taikomų neskaidrių praktikų (jei tokios egzistuoja);
- sudaryti etikos kodeksą, kuris apimtų įvairius aspektus: darbdavio etiką, darbuotojų etiką, etiką klientų, tiekėjų, valstybės institucijų ir kitų trečiųjų šalių atžvilgiu. Viešai aptarti, paskelbti kodeksą,
- sudaryti sąlygas darbuotojams, klientams, kitoms suinteresuotosioms šalims pranešti (jei reikia, anonimiškai) apie etikos / kitų tvarkų pažeidimo atvejus;

- registruoti atvejus, kai sveikatos draudimo įmonė atsisako apmokėti už organizacijos suteiktas paslaugas. Tirti visų tokių atvejų priežastis;
- persvarstyti esamus paslaugų rinkodaros veiksmus, įvertinti jų etikos atitikimą, atsisakyti netinkamų praktikų;
- rūpintis bendru darbo sąlygų gerinimu, kad darbuotojams nebūtų paskatos užsiimti neetiška veikla;
- apsvarstyti esamas kontrolės procedūras (pvz., pacientų registracija, jų patekimas į pagrindines patalpas);
- įdiegti klientų aptarnavimo standartą, apimančią tokius aspektus kaip: klientui reikia pateikti informaciją apie prevencines patikras, informaciją apie tinkamus alternatyvius vaistus, laiką, skirtą paciento klausimams, ir pan.);
- šviesti darbuotojus etikos klausimais, mokyti juos nustatytą klientų aptarnavimo standartą. Nuolat atnaujinti darbuotojų žinias apie jiems keliamus etikos reikalavimus ir t. t.

TEO požiūris į socialinę atsakomybę

TEO LT, AB socialinės atsakomybės politikos paskirtis – apibrėžti svarbiausias TEO nuostatas, diegiant socialiai atsakingo ir darniai vystomo verslo kultūrą bei praktiką įmonėje ir jos aplinkoje.

Ši politika remiasi supratimu, kad TEO, būdama stambi Lietuvos verslo įmonė ir įtakingas Lietuvos visuomenės narys, privalo atsižvelgti į socialinius bei gamtosauginius verslo aspektus, priimti atsakomybę už savo veiklos trumpalaikes bei ilgalaikes pasekmes kaip rinkos dalyvis, kaip darbdavys, kaip vartotojas ir kaip visuomenės narys. Tuo būdu TEO realizuoja savo socialinę atsakomybę per kryptingą korporatyvinę elgesį keturiose svarbiausiose srityse:

- rinkoje;
- aplinkosaugoje;
- santykiuose su darbuotojais;
- santykiuose su visuomene.

Norint labiau įsigilinti į įmonių socialinės atsakomybės aspektus, tolimesniuose darbo skyriuose detaliau aptariamos visos ĮSA veiklos sritys.

1.3.1 Rinka

Korporatyvinė atsakomybė rinkos požiūriu

Kaip teigia V. Pruskus (2002, psl.216), šio požiūrio veiksmingumas tame, kad jis užtikrina gatavą korporacijos veiklos reguliavimo formą, panaikindamas biurokartinio valstybės įsikišimo būtinumą. Pagal rinkos požiūrį, vartotojas visada užima naudingesnę poziciją tokioje visuomenėje, kur korporacijos vadovaujasi tik pelno didinimo principu laisvos rinkos sąlygomis. Šis požiūris remiasi bendrąja ekonomine teorija ir jos yra palaikomas.

Šio požiūrio silpnumas tame, kad jis neapima socialinių problemų, kurias iš esmės iškelia taip vadinamosios rinkos „nesėkmės“ ar rinkos pasekmės (pavyzdžiui, popieriaus celiuliozės gamykla teršia nuodingomis medžiagomis šalia esančią upę ir didina jos žemupyje gyvenančių žmonių tarpe vėžinius susirgimus). Vis didėjantys panašūs šalutiniai efektai ir jų pasekmės šiuolaikinėse industrinėse šalyse perša mintį, kad „nematomi rinkos rankai“, reikalinga pagalba. Kas ją galėtų suteikti? Valstybė? Stambių pramonės korporacijų sąjungos? Specialios tarnybos, veikiančios korporacijų viduje? Pagal rinkos požiūrį, kai tik mes pavedame korporacijų veiklą reguliuoti kam nors, išskyrus pačią rinką, tai mes atidarome ekonomiškai neefektyvaus biurokartinio valdymo Pandoros skrynį. Tokiu būdu norėdami išspręsti vieną problemą, sukuriame daugybę naujų. Neabejotina, kad „pasekmių“ ar šalutinių efektų problema yra iš tiesų rimta. Tačiau dar mažiau simpatiška atrodo rinkos požiūris į jos sprendimą, jeigu mes atsisakysime įsivaizdavimų apie laisvą konkurenciją rinkoje, ir pripažinsime, jog egzistuoja daugybė spaudimo iš oligarchų ir monopolijų pusės formų pačiai laisvai rinkai. Taigi ji nėra visiškai laisva. Nepaisant to toks požiūris į korporatyvinę socialinę atsakomybę turi daug šalininkų JAV ir kitose šalyse.

Pagrindinės Suinteresuotos grupės:

- *Klientai/vartotojai/tiekėjai.*
- *Verslo partneriai.* Jiems itin svarbu
- Investuotojams svarbi sąžininga kainodara.
- Viešas sektorius.

Pagrindiniai klausimai:

- Atsakingas tiekimo grandinės valdymas (nuo žaliavų iki galutinio atsiskaitymo),
- Kokybė,
- Inovacijos,
- Produkto saugumas,
- Sąžininga kainodara,

- Klientų pasitenkinimas
- Vartotojų lūkesčiai,
- Etiška reklama.

Suinteresuotoms grupėms yra itin svarbu, kad teikiamos paslaugos ar prekės pasiektų juos kokybiškos, kad visas procesas nuo žaliavos iki galutinio atsiskaitymo vyktų organizuotai, atsakingai ir sklandžiai. Taip pat, kad būtų tenkinami visi vartotojų lūkesčiai, produktai būtų saugūs, organizacijose būtų diegiamos inovacijos ir būtų nuolat tobulėjama.

Pvz.: TEO socialinė atsakomybė rinkoje

Paslaugos ir jų kokybė

- *TEO teikia paslaugas, kurios suteikia didžiausią naudą klientams, padeda jiems įsilieti į žinių visuomenę, mažina atskirų regionų, socialinių ir demografinių gyventojų grupių skaitmeninę atskirtį,*
- *TEO skiria didelį dėmesį paslaugų kokybei ir klientų aptarnavimui. Teikiant paslaugas yra laikomasi įstatymo ir reguliavimo institucijų reikalavimų, remiamasi TEO Misijoje ir Vertybėse, Etikos kodekse bei Kokybės vadove išdėstytais santykių su klientais principais ir siekiama įvykdyti duotus pažadus.*

Vartotojų informavimas

- *TEO siekia, kad skleidžiama apie paslaugas informacija būtų lengvai pasiekiamą, aiški, skaidri ir vertinga vartotojui,*
- *TEO informuoja ne tik apie paslaugų privalumus ir vartotojui suteikiamas galimybes, bet ir apie galimą poveikį sveikatai bei saugumui,*
- *Reklaminėje veikloje TEO laikosi sąžiningos komunikacijos ir vartotojų neklaidinimo principų, nepaisant, kad dėl to gali nukentėti ekonominis efektyvumas.*

Vartotojų sveikata ir saugumas

- *TEO teikiamos paslaugos atitinka Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo, higienos normas, yra saugios ir teikiamos naudojant sertifikuotą įrangą,*
- *Vartotojai yra supažindinami su įrangos naudojimo instrukcijomis ir jų galimu poveikiu sveikatai,*
- *TEO rūpinasi vartotojų apsauga nuo įsilaužimų į kompiuterį, sukčiavimo, netinkamo turinio platinimo,*

TEO konsultuoja ir padeda spręsti klientų duomenų saugumo klausimus. TEO darbuotojai gerbia klientų teisę į privatumą ir saugo jų suteiktą konfidencialią informaciją. Ši informacija neviešinama ir nenaudojama klientų nenaudai arba trečiųjų asmenų naudai.

1.3.2 Darbo vieta

Z. Gineitienė (2003, p. 253) savo knygoje teigia, kad veikiant globalizacijos procesams perkeltant gamybą į kitas šalis, neturinčias reikiamos įstatymų bazės ir priežiūros mechanizmo, ginančio darbuotojų teises, susidaro sąlygos pažeisti tas teises. Vis daugėjant tokių atvejų, kai didelės tarptautinės kompanijos, perkėlusios gamybą į trečiąsias pasaulio šalis, perka gaminius iš gamintojų, nesilaikančių Vakarų šalyse priimtų elgesio su darbuotojais normų. Todėl buvo imtasi tam tikrų priemonių, galinčių turėti įtakos darbo sąlygoms besivystančiose šalyse. Tad tikslinga susipažinti su viena tokių priemonių – įmonės veiklos kodekso parengimo ir paskelbimo (code of conduct). Šiuose kodeksuose kompanijos, kurios savo vardu parduoda vienas ar kitas prekes, pačios įvardija principus, kurių privalo laikytis visi prekių tiekėjai ir subrangovai. Vienas pagrindinių šio kodekso principų – gamybos vietose turi būti užtikrinamos tinkamos socialinės darbo sąlygos, atitinkančios tarptautinių organizacijų ir vietos įstatymų reikalavimus. Tai labai svarbu Lietuvos įmonėms, kurių veikla susijusi su tarptautiniu bendradarbiavimu. Į tokius kodeksus taip pat įtraukiami kokybės vadybos bei aplinkos vadybos aspektai ir reikalavimai.

Paskelbusios tokius kodeksus kompanijos kartu privalo užtikrinti, kad jų būtų laikomasi.

Plečiantis tarptautiniams ryšiams daugėja įmonių, skelbiančių savo veiklos kodeksus, todėl ES Ekonominių prioritetų taryba išleido SA 8000 standartą, kuris turėtų padėti kompanijoms atkreipti dėmesį į aktualias socialines darbo sąlygas ir jas tinkamai užtikrinti.

Aplinkos vadyboje ir plėtroje gyvybiškai svarbus verslo atstovų ir jaunimo aktyvus dalyvavimas, kūrybiškumas ir susitelkimas visuotiniam bendradarbiavimui plėtoti, siekiant subalansuotos plėtos ir geresnės ateities.

SA8000 sertifikatas - aiškus ir objektyvus įdiegtos socialinio atsakingumo sistemos įmonėje įrodymas. Sertifikatas, kurį išdavė trečiosios šalies sertifikavimo organizacija, įtikina klientus, verslo partnerius, darbuotojus ir visuomenę, kad įmonėje įdiegti reikalingi atsakingo verslo procesai ir įmonė atitinka standarto reikalavimus.

SA8000 įdiegimo ir sertifikavimo nauda kompanijoms.

A. Mikšys (2008, p. 4) teigia, kad apibendrinant SA8000 reikalavimų paskirtį ir taikymo ideologiją, be to, kad tai padeda sudaryti žmogaus orumą gerbiančias darbo sąlygas, galima matyti štai tokią šio standarto įdiegimo, o taip pat ir sertifikavimo, naudą kompanijoms:

- padeda realizuoti kompanijos vertybes socialinėje srityje,
- didina kompanijos ir jos ženklo reputaciją ir vertę visuomenės bei investuotojų akyse,

- didina galimybes rasti geresnių darbuotojų, juos išlaikyti ir didinti produktyvumą,
- padeda geriau valdyti su socialiniais aspektais susijusią riziką tiekimo grandinėje,
- mažiau rizikos verslui dėl palankaus socialinio klimato organizacijoje,
- potencialiems klientams ir užsakovams lengviau pasirinkti kompanijas, iš tikrųjų besilaikančias galiojančių etiškos darbdavystės normų ir teisės aktų reikalavimų.

(Socialinio atsakingumo valdymo sistema... 2010) yra teigiama, kad standartas SA 8000 – tai reikalavimai, kurie gali būti taikomi praktiškai visų pramonės sričių įmonėms kurios nori savo pačių, užsakovų ar nepriklausomo įvertinimo pagalba parodyti socialiai atsakingą požiūrį į darbo sąlygų sudarymą ir palaikymą. Šis standartas yra grindžiamas Tarptautinės darbo organizacijos konvencijomis, Jungtinių tautų paskelbtomis konvencijomis dėl vaiko teisių apsaugos ir Visuotine žmogaus teisių deklaracija. Socialinio atsakingumo standartas siekia pateikti naudingas priemones darbdaviams, organizacijoms, siekiant užtikrinti darbuotojų apsaugą bei sustiprinti nacionalinius darbo įstatymus.

Pagrindiniai principai, kurie išdėstyti standarte:

- vaikų darbas
- priverstinis ir prievartinis darbas
- profesinė sveikata ir sauga
- asociacijų teisė ir laisvė į kolektyvines derybas
- diskriminacija
- nuobaudų praktika
- darbo valandos ir atlyginimas už darbą
- vadybos sistema.

Socialinio atsakingumo vadybos sistemos privalumai:

- Padeda realizuoti kompanijos vertybes socialinėje srityje
- Didina kompanijos ir jos ženklo reputaciją ir vertę visuomenės bei investuotojų akyse
- Didina galimybes rasti geresnių darbuotojų, juos išlaikyti ir didinti produktyvumą
- Padeda geriau valdyti su socialiniais aspektais susijusią riziką tiekimo grandinėje
- Mažiau rizikos verslui dėl palankaus socialinio klimato organizacijoje
- Potencialiems klientams ir užsakovams lengviau pasirinkti kompanijas, iš tikrųjų besilaikančias galiojančių etiškos darbdavystės normų ir teisės aktų reikalavimų.

OHSAS 18001

OHSAS 18001 yra darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos šeimos standartas, išleistas Didžiosios Britanijos standartų instituto. OHSAS – darbuotojų saugos ir sveikatos valdymo sistema (Occupational Health and Safety Management Systems), 18001 – standarto serijos numeris. Šis standartas nustato reikalavimus darbuotojų saugos ir sveikatos valdymo sistemai.

Kokybės (ISO 9000), aplinkos apsaugos (ISO 14000), darbuotojų saugos ir sveikatos (OHSAS 18001) standartų reikalavimai yra suderinami tarpusavyje ir ne tik galima, bet patartina šias sistemas integruoti, užtikrinant visų standartų naudojimosi patogumą. *Darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistema pagal OHSAS 18001* yra skirta užtikrinti įmonės darbuotojų saugą ir sveikatą, mažinant nelaimingų atsitikimų darbe tikimybę ir darbuotojų sergamumą. Tuo suinteresuoti visi - ir įmonės darbuotojai, ir darbdaviai.

OHSAS 18001 sertifikato gavimo procesas apima du etapus:

1. Etapas. *Organizacijos darbuotojų saugos ir sveikatos valdymo sistemos projektavimas atsižvelgiant į OHSAS 18001 standarto reikalavimus - trūkstamų valdymo sistemos elementų įtraukimas ir esamų išgryninimas.* Paprastai šis etapas trunka nuo 2 iki 5 mėnesių. Mūsų įmonės konsultantai išanalizavę situaciją įmonėje paruošia visus reikiamus dokumentus, apmoko įmonės vadovaujantį personalą ir darbuotojų saugos ir sveikatos valdymo sistemos principų bei atlieka vidinį patikrinimą kaip pavyko įmonei įsidiegti valdymo sistemą.

2. Etapas. *Organizacijos suprojektuotos profesinės sveikatos ir saugos valdymo sistemos auditavimas atsižvelgiant OHSAS 18001 standarto reikalavimus ir sertifikavimas.* Šį etapą atlieka jūsų pasirinkta išorinė sertifikacinė įstaiga, turinti teisę audituoti ir sertifikuoti tokias sistemas. Idėjų sektoriaus konsultantai pataria, kurią sertifikacinę įstaigą geriau pasirinkti ir dalyvauja sertifikacinio audito metu padedant įmonei sklandžiai praeiti sertifikavimo procesą.

Kaip rodo gera praktika, profesinės sveikatos ir saugos valdymo sistemos diegimas tampa veiksmingu nelaimingų atsitikimų darbe, susirgimų profesinėmis ligomis mažinimo būdu organizacijose, o tuo pačiu sumažina organizacinio pobūdžio pažeidimus bei atveria platesnes galimybes dalyvauti ES ar kitų pasaulio šalių skelbiamuose konkursuose.

Viešosios Įstaigos „Idėjų sektorius“ konsultantai padės įdiegti OHSAS 18001 standartą atitinkančią valdymo sistemą, kuri leis pasiekti jūsų organizacijai geresnių darbuotojų saugos ir sveikatos, ekonominių ir socialinių rezultatų.

Šiuo metu Lietuvoje OHSAS 18001 profesinės sveikatos ir saugos vadybos sertifikatą turi virš 60 įmonių ir organizacijų. (Lietuvos standartizacijos departamento duomenys).

Pvz.: TEO socialinė atsakomybė santykiuose su darbuotojais

- Darbuotojams, kuriuos laiko didžiausiu įmonės turtu ir sėkmės veiksniu, TEO užtikrina teisingą, laiku gaunamą atlygį bei socialinę apsaugą nedarbo atveju, taip pat teisę į poilsį ir kasmetines atostogas,
- TEO atsisako prievartinio ir vaikų darbo ir siekia, kad šią nuostatą perimtų bendrovės partneriai bei tiekėjai,
- TEO pripažįsta darbuotojų savanoriško jungimosi į sąjungas ar asociacijas teisę bei teisę derėtis su darbdaviu,
- TEO siekia darbuotojams užtikrinti sveikas ir saugias darbo sąlygas, todėl ypatingas dėmesys skiriamas darbuotojų sveikatos apsaugai, profesinių ligų prevencijai, fizinio aktyvumo skatinimui. Saugių ir sveikų darbo sąlygų sudarymas bendrovėje įtvirtintas Kolektyvinėje sutartyje, reglamentuojamas Lietuvos Respublikos Darbo kodeksu bei kitais darbuotojų saugos ir sveikatos teisės aktais, bendrovės saugos darbe politika,
- TEO darbuotojams užtikrina lygias teises, laikydamosi LR Konstitucijoje ir darbo įstatymuose nustatyto diskriminacijos pagal amžių, lytį, kilmę ir įsitikinimus draudimo.

1.3.3 Bendruomenė

J. Leonavičiaus (2000, p. 19) sociologijos žodyne pateikiama tokia socialinės atsakomybės sąvoka: „Socialinė atsakomybė – sąmoningai formuojamų ekonominių, politinių, teisinių, dorovinių santykių tarp organizacijos ir visuomenės, įvairių jos struktūrų forma; pasirengimas atsakyti už savo poelgius ir veiksmus, gebėjimas atlikti pareigą ir prisiimti sau visuomenės sankcijas, esant tam tikroms teisingumo arba kaltumo sąlygoms“.

Pasak V. Juščiaus (2009, p. 2) yra teigiama, kad verslo organizacijose vadovai pirmiausia privalo kurti vertę jų savininkams ir siekti maksimalaus pelno. Dėl jo, atsižvelgdamos į paklausą, organizacijos privalo gaminti prekes, naudingas vartotojams, ir kurti vertę savo tikslinėms rinkoms. Tačiau gamybos, mainų ir vartojimo santykiai neišvengiamai paliečia ir kitus visuomenės narius, kurie juose gali įžvelgti sau naudos arba žalos. Iš organizacijų veiklos skirtingos suinteresuotosios grupės tikisi skirtingos naudos:

- akcininkai – didesnių dividendų ir aukštesnio akcijų kurso;
- organizacijų vadovai – didesnio pelningumo, likvidumo, didesnės rinkos dalies, aukštesnių augimo tempų, motyvacijos;

- samdomi darbuotojai – didesnių atlyginimų, pasitenkinimo darbu, geresnių darbo sąlygų, saugumo ir socialinių garantijų;
- tiekėjai (materialių ir nematerialių prekių) – tiekimo apimčių didėjimo, stabilumo;
- vartotojai – jiems reikalingų prekių, palankių kainų, atitinkamos kokybės;
- žemės ir patalpų nuomotojai – didesnių nuomos mokesčių ir jų turto išsaugojimo;
- finansinės institucijos – investicijų saugumo ir didesnių palūkanų;
- vietinės bendruomenės – darbo vietų užtikrinimo, neužterštos aplinkos.

M. Friedman (1970, p. 2) savo straipsnyje teigia, kad praktiškai, socialinė atsakomybė yra dažnai apimta veiksmis, kurie turi teigiamos visapusiškos naudos.

Pavyzdžiui, gali būti organizacijos, kuri yra pagrindinis darbdavys mažoje bendruomenėje, teikiamas dėmesys, kad skirtų išteklius aprūpinti bendruomenei ir gerinti vyriausybės veiklą. Tai padeda lengviau pritraukti pageidaujamus darbuotojus, gali sumažinti darbo užmokesčio sąskaitas ar sumažinti nuostolius dėl vagiliavimo ir korupcijos ar kt. Taip pat atsižvelgiant į įstatymus apie organizacinių paramos įnašų atskaitą, akcininkai gali prisidėti daugiau prie labdaros organizacijų, kurioms jie pritaria. Darydamos tai savarankiškai, organizacijos gauna ir duoda didesnės naudos, kadangi gali paaukoti tokią sumą, kuri kitu atveju būtų buvusi užmokėta kaip organizacijos mokesčiai. Kiekviename iš šių, ir daugelio panašių, atvejų, yra stipri pagunda racionalizuoti šituos veiksmus kaip socialinės atsakomybės vykdymą. Organizacijos nenori, kad kiti susidarytų neigiamą nuomonę ir taikytu jai tokis terminus kaip: "kapitalizmą", "naudą", "besielė korporacija" ir tai yra vienas kelias organizacijai, kad parodytų geranoriškumą.

Galima daryti išvadą, kad socialinė atsakomybė bendruomenės atžvilgiu, turi itin didelės įtakos organizacijos populiarumui. Visuomenė renkasi tas įmones, kurios ne tik siekia naudos sau, bet ir prisideda prie visuomenės gyvenimo kokybės gerinimo.

V. Pruskus (2002, psl.214) teigia, kad remiamasi amerikiečių ekonomisto Nobelio premijos laureato Milto Fridmano požiūriu, kad organizacijos visuomenėje veikia tik dėl vienintelio tikslo – gaminti prekes ir paslaugas ir didinti pelną. Šio požiūrio šalininkai pateikia tokius argumentus:

- Organizacijos yra atsakingos akcininkams kaip savininkams. Taigi pirmiausia organizacijos privalo tenkinti akcininkų interesus, siekdamos gauti maksimalų pelną.
- Įvairių socialinių sąlygų gerinimo programas turi vykdyti ne verslo organizacijos, bet atitinkamos institucijos .

- Organizacija, nusprendusi skirti dalį lėšų socialinėms programoms vykdyti, skriaudžia savo akcininkus, atimdama iš jų pelno dalį ir investuodama į sritį, iš kurios gaunamas pelnas yra sunkiai apčiuopiamas.
- Socialinių programų kaštai yra perkeliama į produkcijos ar paslaugų kainas, o tai prieštarauja vartotojų ir akcininkų interesams. Nors dabartinėmis sąlygomis sunku sutikti su šiuo požiūriu, tačiau organizacija bus iš dalies teisi, sakydama, kad ji savo įsipareigojimą visuomenei vykdo pirmiausia gamindama prekes ir teikdama paslaugas bei gaudama pelną.

Socialinė atsakomybė kaip socialinė reakcija

Pagal šią socialinės atsakomybės sampratą visuomenė turi teisę reikalauti ir gauti iš organizacijos daugiau nei produkciją ar paslaugas. Organizacija turi būti atsakinga ir už visuomenės, globalinių, ekologinių problemų sprendimą. Labdara bei parama, kita filantropiška organizacijos veikla taip pat laikoma socialiai atsakinga veikla.

Socialinė atsakomybė kaip socialinė reakcija yra tik savanoriška, iš altruistinių paskatų kilusi organizacijos veikla, pasireiškianti didesne socialine atsakomybe, nei to reikalauja įstatymas.

Socialinė atsakomybė kaip socialinis jautrumas.

Socialinis jautrumas reiškia organizacijos veiklą, apimančią tiek socialinį įsipareigojimą, tiek ir socialinę reakciją. Socialiai jautri organizacija ne tik paklūsta įstatymams, ne tik reaguoja į visuomenės problemas, numato ateities poreikius, bendrauja su vyriausybe, siekdama teisingų įstatymų, bet ir aktyviai ieško socialinių problemų sprendimo. Tai, koku socialinės atsakomybės lygiu organizacija veikia, daugiausia lemia organizacijos narių (ypač vadovų) etinės nuostatos bei organizacijos kultūra. Kita vertus, akivaizdu ir tai, kad verslo socialinė atsakomybė nėra visuomenėje vienodai priimama.

Pvz.: TEO socialinė atsakomybė santykiuose su visuomene

- *TEO tiki sėkminga verslo plėtra valstybėje, kurios valdymo procesai yra skaidrūs, o santykiai tarp valstybės, verslo ir visuomenės grindžiami bendrų interesų, darnaus vystymosi, o ne protekcijų, apribojimų ar privilegijų principu,*
- *Kasmet remdama įvairius socialinius bei kultūrinius projektus, TEO siekia užtikrinti ilgalaikę harmoningą verslo bei visuomenės pažangą, prisidėti prie visuomenės socialinės raidos ir gerovės, e-visuomenės kūrimo. Aktyviai dalyvaudami visuomenės gyvenime siekiame ne tik įtakoti teigiamus pokyčius valstybėje, bet ir savo pavyzdžiu kurti ir stiprinti filantropijos tradicijas šalyje,*

- *TEO tiki visuomenės pažanga ir sutelktomis pastangomis kuriama ateitimi, kurioje vis daugiau išteklių skiriama materialinei ir dvasinei kūrybai. Remdama tai, TEO investuoja į mokslo ir kultūros iniciatyvas bei jaunuosius visuomenės narius per įvairias švietimo ir ugdymo programas,*
- *Aktyviai bendradarbiaudama su vyriausybinio ir nevyriausybinio sektoriumi TEO siekia skatinti informacinės visuomenės plėtrą ir siekia prisidėti prie IT sektoriaus verslo aplinkos gerinimo,*
- *TEO užkerta kelią korupcijai tiek viduje: supažindindama darbuotojus su sąžiningo verslo principais ir etikos normomis, tiek išorėje: skatindama sąžiningą verslo politiką ir skaidrų bendravimą su valstybinėmis institucijomis, remdama organizacijas, kurios Lietuvoje populiarina socialiai atsakingą požiūrį į verslą.*

1.3.4 Aplinkosauga

Aplinkos apsaugos standartas (ISO 14000)

LST EN ISO 14001 standarte pateikti aplinkos apsaugos vadybos sistemos reikalavimai tinka visų tipų ir dydžių organizacijoms. Jo reikalavimai gali būti pritaikyti įvairioms geografinėms, kultūrinėms ir socialinėms sąlygoms. Aplinkos apsaugos vadybos sistema remiasi nuolatinio gerinimo koncepcija, kuri apima matavimo ir įvertinimo principą. Šis principas teigia, jog „organizacija turėtų matuoti, tikrinti ir įvertinti savo aplinkos apsaugos veiksmingumą“.

ISO 14000 standartų serija apima įvairius aplinkos apsaugos vadybos aspektus. Aplinkos apsaugos vadybos standartuose pateikiami efektyvūs ir su kitais vadybos reikalavimais susiję aplinkos apsaugos vadybos sistemos elementai. Jų paskirtis - padėti įmonei siekti aplinkos apsaugos ekonominių tikslų. Šie standartai yra vadybos įrankis, leidžiantis bet kokios veiklos srities ar dydžio įmonei valdyti veiklos, produkcijos ar paslaugų įtaką aplinkai. Pagrindinis šio standarto tikslas - skatinti aplinkos apsaugą ir taršos prevenciją, atsižvelgiant į socialinius ir ekonominius poreikius. Sistema užtikrina ir laiduoja suinteresuotoms šalims, kad aplinkos apsaugos politika bus įgyvendinta, o tikslai pasiekti. Standartų nuostatos įgyvendinamos įvairiose įmonėse, nepriklausomai nuo to, kokio lygio yra jų aplinkos apsaugos sistema. Aplinkos apsaugos vadybos sistema padeda užtikrinti verslo plėtrą, pagerinti organizacijos įvaizdį, sumažinti žaliavų ir energijos sąnaudas, mažinti atliekų tvarkymo išlaidas, pasiruošti griežtinamiems teisiniams reikalavimams, gerinti darbo sąlygas ir mažinti nelaimingus atsitikimus, gerinti santykius su įvairiomis suinteresuotomis šalimis.

Aplinkos apsaugos standartas (EMAS)

Aplinkosaugos valdymo ir audito sistema (angl. Environmental Management and Audit Scheme) Aplinkosaugos valdymo ir audito sistema, suteikianti galimybę organizacijoms parodyti, kad jos savo veiklą grindžia aukštais aplinkos apsaugos standartais. Pagal esmę atitinka ISO 14001 standartą, tik griežčiau reikalauja gerinti aplinkosauginę situaciją. EMAS registruotos organizacijos privalo:

- Demonstruoti atitiktį aplinkos apsaugos įstatymų reikalavimams
- Viešai pateikti informaciją apie reikšmingus aplinkosaugos aspektus ir susijusius aplinkosaugos tikslus bei uždavinius, pagrindinius duomenis apie aplinkosaugos veiksmingumą.

Aplinkosaugos vadybos ir audito sistema, EMAS, suteikia galimybę organizacijoms, veikiančioms Europos Sąjungoje ir Europos ekonominėje erdvėje, savanoriškumo principu dalyvauti aplinkosaugos vadybos sistemoje. Ji siekia skatinti dalyvaujančių organizacijų nuolatinį aplinkosaugos veiksmingumo gerinimą ir vertinimą.

Pvz.: TEO socialinė atsakomybė aplinkosaugoje

- *Savo veikloje TEO naudoja tik pažangiausias priemones ir naujausius technologinius procesus, atitinkančias visus ekologinius standartus ir padedančius mažinti neigiamą įtaką aplinkai,*
- *Vadovaudamasi darnaus vystymosi principais TEO ypatingą dėmesį skiria energijos ir pavojingų medžiagų panaudojimui, atliekų vadybai, darbo ir produktų reikalavimams, duomenų ir informacijos apie organizacijos poveikį aplinkai teikimui.*

1.4 Pasaulinis susitarimas

Kaip skelbiama Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tinklalapyje, (Trumpa informacija apie Pasaulinį... 2012) Jungtinių Tautų generalinis sekretorius Kofi Annanas pirmą kartą pristatė Pasaulinį susitarimą 1999 m. Pasaulio ekonomikos forumo metu. Jis pakvietė verslo lyderius jungtis prie iniciatyvos, kuri suvienijo veikti kartu verslo įmones bei organizacijas, Jungtinių Tautų organizaciją (JTO) ir pilietinę visuomenę, remiantis dešimčia universalių principų žmogaus teisių, darbuotojų teisių, aplinkos apsaugos ir kovos su korupcija srityse.

Pasaulinio susitarimo tikslas – skatinti įmones veikti atsakingai: nedaryti žalos aplinkai, bendruomenei, kitiems verslams ir bendromis pastangomis su JT, valdžios institucijomis ir nevyriausybiniomis organizacijomis dalyvauti sprendžiant socialines ir aplinkos apsaugos problemas, prisidėti prie visuomenės raidos ir ekonomikos augimo.

Pasaulinis susitarimas – tai didžiausia savanoriška įmonių / korporacijų socialinės atsakomybės iniciatyva, siekianti dviejų pagrindinių tikslų:

- padėti įmonėms įdiegti Pasaulinio susitarimo principus į įmonės verslo strategiją;
- skatinti bendradarbiavimą ir partnerystę tarp įvairių sektorių, valstybėje ir už jos ribų, siekiant universalių pasaulio plėtros tikslų.

Pasaulinis susitarimas remiasi žmogaus teisių, darbo jėgos ir aplinkosaugos principais, įtvirtintais šiuose tarptautiniuose dokumentuose:

- Visuotinė žmogaus teisių deklaracija;
- Tarptautinės darbo organizacijos deklaracija dėl pagrindinių principų ir teisių darbe;
- Rio de Ženeiro deklaracija dėl aplinkosaugos ir plėtros;
- Jungtinių Tautų konvencija prieš korupciją.

Pasaulinis susitarimas (angl. Global Compact) apima dešimties ĮSA principų diegimą ir skatina įmones nedaryti žalos aplinkai, bendruomenei, kitiems verslams ir bendromis pastangomis su JT, valdžios institucijomis ir nevyriausybinėmis organizacijomis dalyvauti socialinių ir aplinkos apsaugos problemų sprendime, prisidėti prie visuomenės raidos ir ekonomikos augimo. Pasaulinis susitarimas grindžiamas žmogaus teisių, darbuotojų teisių, aplinkosaugos, kovos su korupcija principais.

Pasak J. Vaitiekūnienės (2008, p. 8) pasaulinis susitarimas už atsakingą verslą, prie kurio yra prisijungę daugiau, kaip pusšimtis Lietuvos įmonių, verslo bei kitų organizacijų – tai Jungtinių Tautų (JT) inicijuotas didžiausias savanoriškas įmonių socialinės atsakomybės judėjimas. Jo nariai įvairiose šalyse viešai įsipareigoja laikytis dešimties principų žmogaus teisių, aplinkosaugos ir antikorupcinėje srityse. Prie iniciatyvos yra prisijungę daugiau, kaip trys tūkstančiai narių iš maždaug devyniasdešimties valstybių. Pasaulinis susitarimas – gyvuoja beveik dešimtmetį. Pirmą kartą ši idėja buvo pristatyta 1999 m. Pasaulio ekonomikos forume. Lietuvoje Pasaulinio susitarimo įmonių tinklo iniciatyvinė grupė susibūrė 2004-aisiais, o oficialiai Nacionalinis atsakingo verslo įmonių tinklas buvo įkurtas 2005 m.

Organizacijos, prisijungusios prie Pasaulinio susitarimo įsipareigoja laikytis 10-ies Pasaulinio susitarimo principų:

1. Siekiama, kad verslo organizacijos remtų ir gerbtų tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos sferoje;
2. Užtikrintų, kad jos pačios neprisidėtų prie žmogaus teisių pažeidimų;
3. Siekiama, kad verslo organizacijos remtų asociacijų laisvę ir pripažintų teisę į veiksmingas bendras derybas;
4. Siekiama panaikinti bet kokią privalomąjį ar priverstinį darbą;
5. Siekiama panaikinti vaikų darbą;

6. Siekiama panaikinti diskriminaciją, susijusią su įdarbinimu ir profesija.
7. Siekiama, kad verslo organizacijos remtų prevencines programas, užtikrinančias aplinkos apsaugą;
8. Imtųsi iniciatyvų aplinkosauginei atsakomybei didinti;
9. Skatintų palankių technologijų vystymąsi ir paplitimą;

Kova su korupcija

10. Verslo organizacijos turi kovoti prieš visas korupcijos formas (tame tarpe papirkinėjimą ir kyšininkavimą).

Galima pastebėti, kad Pasaulinio susitarimo principai yra glaudžiai susiję su darnaus vystymosi aspektais žr. (2 pav.) ir paliečia žmogaus teises (rinka, darbo vieta), darbuotojų teises bei aplinkos apsaugą. Tik dešimtas Pasaulinio susitarimo principas t.y. „*Verslo organizacijos turi kovoti prieš visas korupcijos formas (tame tarpe papirkinėjimą ir kyšininkavimą)*“ neturi sąsajos su darnaus vystymosi aspektais ir yra priskiriamas kovai su korupcija.

1 Lentelė.

Pasaulinio susitarimo principų sąsaja su išskirtais darnaus vystymosi aspektais			
Nr.	Pasaulinio susitarimo principai	Sąsaja su darnaus vystymosi aspektais	
1.	Siekiama, kad verslo organizacijos remtų ir gerbtų tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos sferoje;	Žmogaus teisės	Darbo vietoje
2.	Užtikrintų, kad jos pačios neprisidėtų prie žmogaus teisių pažeidimų;	Žmogaus teisės	Darbo vietoje
3.	Siekiama, kad verslo organizacijos remtų asociacijų laisvę ir pripažintų teisę į veiksmingas bendras derybas;	Darbuotojų teisės	Darbo vietoje
4.	Siekiama panaikinti bet kokią privalomąjį ar priverstinį darbą;	Darbuotojų teisės	Darbo vietoje
5.	Siekiama panaikinti vaikų darbą;	Darbuotojų teisės, Žmogaus teisės	Darbo vietoje
6.	Siekiama panaikinti diskriminaciją, susijusią su įdarbinimu ir profesija.	Darbuotojų teisės, Žmogaus teisės	Darbo vietoje
7.	Siekiama, kad verslo organizacijos remtų prevencines programas, užtikrinančias aplinkos apsaugą;	Aplinkos apsauga	Aplinkosaugoje
8.	Imtųsi iniciatyvų aplinkosauginei atsakomybei didinti;	Aplinkos apsauga	Aplinkosaugoje
9.	Skatintų palankių technologijų vystymąsi ir paplitimą;	Aplinkos apsauga	Aplinkosaugoje
10.	Verslo organizacijos turi kovoti prieš visas korupcijos formas (tame tarpe papirkinėjimą ir kyšininkavimą).	Kova su korupcija	-

Sudaryta darbo autorės remiantis J. Vaitiekūnienė (2008), A. Laurinavičius, J. Reklaitis (2011).

Socialinės atsakomybės standartas SA-8000:2008

Kadangi šiame standarte puikiai atspindi socialinės atsakomybės reikalavimai, kurie yra itin glaudžiai susiję su pasaulinio susitarimo principais, šis standartas aptariamas detaliau.

V. Adomėnas (2011, psl. 117) išskiria tokius socialinės atsakomybės reikalavimus:

- Vaikų darbas. Standartas draudžia vaikų darbą (dažniausiai iki 15 metų amžiaus). Sertifikuotos bendrovės taip pat turi paskirti lėšų išsilavinimui vaikų, galinčių prarasti savo darbą dėl šio standarto reikalavimų.
- Priverstinis darbas. Iš darbininkų negali būti reikalaujama atiduoti savo asmens tapatybės dokumentus ar mokėti „užstatą“, užtikrinantį įdarbinimą.
- Sauga ir sveikata. Bendrovės turi atlikti pagrindinius saugios ir sveikos darbo aplinkos reikalavimus, įskaitant geriamąjį vandenį, poilsio patalpas, apsauginius įrenginius ir reikiamus mokymus.
- Asociacijų laisvė. Standartas gina darbuotojų teisę kurti ir įstoti į profesines sąjungas, be baimės susilaukti represinių veiksmų.
- Diskriminacija. Standartas draudžia diskriminaciją rasiniu, luominiu, religiniu, negalios, lyties, seksualinės orientacijos, narystės sąjungoje ar politinėje organizacijoje pagrindu.

2. SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PRINCIPŲ REALIZAVIMO TELEKOMUNIKACIJŲ BENDROVĖJE TEO LT, AB EMPIRINIO TYRIMO REZULTATAI

2.1. Tyrimo metodologijos pagrindimas

Tyrimo tikslas – palyginti TEO LT, AB 2011 – 2012 metų socialinės atsakomybės metines ataskaitas, bei atlikti įmonės darbuotojų interviu analizę.

Tyrimo objektas – Socialinės atsakomybės principų realizavimas telekomunikacijų bendrovėje TEO LT, AB.

Tyrimo metodai:

- Dokumentų turinio (content) analizė;
- Interviu (įmonės darbuotojams).

Tyrimo vieta – TEO LT, AB Dvaro g. 88, 76240 Šiauliai.

Tyrimo metodas – dokumentų turinio (content) analizė. Pasak B. Bitino ir kt. (2008, psl.224) Kokybinė turinio analizė palengvina konteksto prasmės tekste suvokimą per išskylančias temas, o kodavimo procedūrų (kategorijų / subkategorijų) kartojimas produkuoja atskiras temas. Kokybinėje turinio analizėje konceptai išskyla iš atsakymų į tiriamųjų interpretacijas ir vertinimus.

Dokumentų analizės metodo privalumai (Mokslinio tyrimo pagrindai... 2013)

1. Antrinių duomenų naudojimas leidžia pakartoti tyrimą. Skirtingų mokslininkų atlikti tyrimai pagal tą pačią metodiką garantuoja duomenų patikimumą.
2. Tai įgalina atlikti longitudinalinius tyrimus, t.y, kai tiriamasis objektas stebimas ilgą laiką tiriant viena ir ta pačia metodika esant apytikriai toms pačioms sąlygoms. Tai leidžia sukaupti daugiau vertingos mokslinės informacijos apie tiriamą reiškinį negu vienkartiniai tyrimai.
3. Antrinių duomenų metodas leidžia tobulinti tyrimo instrumentariją.
4. Antriniai duomenys labai padidina atranką, užtikrina jos reprezentatyvumą, todėl galima daryti patikimesnes išvadas.
5. Palyginti nebrangus metodas, nes daugelį dokumentų galima rasti bibliotekose, skaityklose, archyvuose ir t.t.
6. Užtikrina aukštą analizės kokybę, nes nemažai dokumentų parašyti profesionaliai (oficialūs dokumentai, laikraščiai ir kt.).
7. Antrinių duomenų analizę tikslinga naudoti kaip papildomą tyrimo šaltinį.

Metodo trūkumai

1. Šališkumas. Kai kurie dokumentai vienalaikiai, sensacingi, netgi užsakyti. Pvz., įžymių žinomų žmonių gyvenimo aprašymai, rinkiminė, reklaminė medžiaga ir kt.

2. Atrankinis išsaugojimas. Pvz., žymių žmonių rašyta informacija, neoficialūs dokumentai (laiškai, dienoraščiai etc).

3. Neišbaigtumas, ypač asmeninių, intymių dokumentų (dienoraščių, laiškų).

4. Prieinamumo (pasiekiamumo) stoka; kai kurių sričių dokumentai įslaptinti ar tiesiog neužrašyta informacija, nes ne visi dokumentai dėl įvairių priežasčių prieinami tyrėjams, kiti - sunaikinti ar dingę (kaip kai kurie KGB archyvai Lietuvoje).

5. Atrankos šališkumas. Įvairius dokumentus rašyti ir juos skaityti linkę labiau išsilavinę žmonės, todėl visos populiacijos (kaip – mažiau išsilavinusių, nemėgstančių reikšti savo minčių raštu) požiūris nepakankamai reprezentuojamas.

6. Dažniausiai apsiriboja rašytine informacija.

Buvo pasirinkta analizuoti dviejų paskutinių metų (2011 – 2012) TEO socialinės atsakomybės metines ataskaitas, siekiant išsiaiškinti, kokiose srityse įmonė tobulėjo per metus siekiant išlikti socialiai atsakinga.

Interviu

Taip pat pasirinkta – standartizuota įmonės darbuotojų apklausa žodžiu, nes B. Bitinas ir kt. (2008, p. 153) teigia, kad interviu, atliekant kokybinį tyrimą, kartu yra ir stebėjimas: tyrėjas ne tik girdi, ką informantas sako, bet ir mato, kaip jis kalba, kaip tuo metu elgiasi. Tai pat S. Girdzijauskienė (2006) teigia, kad interviu galima naudoti, kaip pagrindinį duomenų rinkimo metodą, arba kartu su stebėjimu, dokumentų analize. Šio tyrimo metu interviu buvo naudojamas kaip papildymas atliktai „TEO“ socialinės atsakomybės 2011-2012 metų metinių ataskaitų analizei.

Norint sužinoti, kaip įmonės darbuotojai reaguoja į socialinę atsakomybę ir kaip prisideda prie įmonės socialiai atsakingos veiklos informantams buvo užduoti devyni klausimai susiję su darnaus vystimosi aspektais bei 10 Pasaulinio susitarimo principu – kova su korupcija:

2.1 lentelė

Interviu klausimyno struktūra		
Interviu Protokolo struktūra	Interviu protokolo turinys	Klausimų skaičius
Rinka	Informacijos pasiekiamumas, bendravimas su klientais;	2
	Dėmesys atskiroms socialinėms grupėms;	
Darbo vieta	Saugaus darbo reikalavimai;	2
	Darbo sąlygos, diskriminacija;	
Bendruomenė	Galimybės įsidarbinti jauniems asmenims;	2
	Savanoriška veikla;	
Aplinkosauga	Energijos bei gamtos išteklių tausojimas;	2
	Kolegų požiūris į skatinimą tausoti gamtą;	
Kova su korupcija (10 pasaulinio susitarimo principų)	Kyšių siūlymas.	1

- **Rinka:**

1. Ar šioje įmonėje klientams visa reikiama informacija yra lengvai prieinama ir pateikiama tiksliai ir neklaidinga? Ar jūs asmeniškai bendraujate su klientais?
2. Kokį dėmesį skirate atskiroms socialinėms grupėms (žmonėms su negalia, jaunimui, nėsščiosioms, senjorams)? Ar jiems yra suteikiamas didesnis dėmesys nei eiliniams klientams? Kokių būdu prisidedate, prie šių socialinių grupių paramos?

- **Darbo vieta:**

3. Ar jūs esate nuolat informuojamas(-a) apie saugaus darbo reikalavimus ir skatinamas(-a) jų laikytis? Kokių būdu gaunate šią informaciją?
4. Ar esate pajutęs/pajutusi, kad šioje įmonėje yra sudaromos nevienodos darbo sąlygos ir nesuteikiamos lygios teisės, galbūt esate pajutęs/pajutusi diskriminaciją (dėl lyties ar tautybės) savo darbo vietoje?

- **Bendruomenė:**

5. Ar šioje įmonėje yra suteikiamos palankios sąlygos jaunimui įsidarbinti? Ar yra jiems skiriami apmokymai ir suteikiamos papildomos reikalingos teorinės bei praktinės žinios? Kaip dažnai yra vykdomi apmokymai?
6. Ar „TEO“ vykdo savanorišką veiklą, siekiant pagerinti visuomenės gyvenimo kokybę? Kokia tai veikla? Kaip dažnai ji vykdoma?

- **Aplinkosauga:**

7. Ar jūs esate skatinamas(-a) tausoti energijos, medžiagų bei kanceliarinius išteklius, siekiant daryti mažesnę žalą aplinkai? Jei taip kaip esate skatinamas(-a), kokių būdu jūs asmeniškai prisidedate prie aplinkos saugojimo?
8. Ar jūsų darbo metu kiti kolegos kreipia dėmesį į skatinimus tausoti aplinką? Ar nekyla dėl to nepasitenkinimas?

- **Kova su korupcija:**

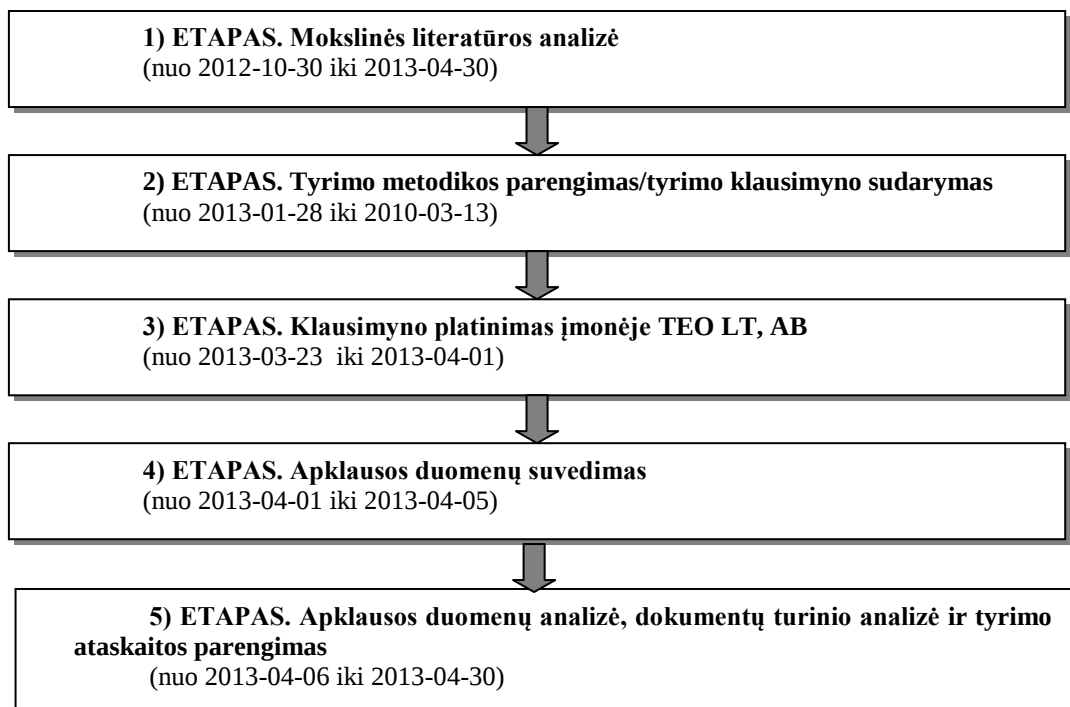
9. Ar esate susidūręs(-usi) su situacija, kai buvo siūlomas kyšis? Jei pačiam(-iai) neteko susidurti, gal esate pastebėjęs(-usi) kad kyšis buvo siūlomas kolegoms? Kokių būdu įmonėje yra stengiamasi išvengti tokių situacijų?

Tyrimo imtis - informantais pasirinkti įmonės darbuotojai. Tyrimo metu buvo apklausti 7 informantai, kurie dirba įmonėje TEO LT, AB. Sudarant apklausos imtį, buvo siekiama įtraukti darbuotojus, kurie dirba skirtinguose įmonės skyriuose, paaiškinus, kad bus atliekamas tyrimas, siekiant išsiaiškinti ir nustatyti, kaip vertinama šios įmonės socialinės atsakomybės veikla, kokių veiksmų imasi patys darbuotojai siekiant prisidėti prie socialinės įmonės atsakomybės, bei išsiaiškinti kokie veiksmai yra atliekami, siekiant paskatinti darbuotojus elgtis socialiai atsakingai.

Taip pat atlikta dviejų (2011 – 2012) metų įmonės socialinės atsakomybės ataskaitų turinio analizė, siekiant išsiaiškinti, kokiose socialinės atsakomybės srityse įmonė yra daugiausiai pažengusi ir kokiose srityse įmonė patobulėjo lyginant su ankstesniais metais.

Tyrimo laikas: interviu buvo atliekamas 2013 m. kovo - balandžio mėn. UAB „TEO“ Šiaulių atstovybėje.

Tyrimo laikas ir etapų nuoseklumas išdėstyti 3 paveiksle.



2 pav. Tyrimo laikas ir etapų nuoseklumas

Kaip galima pastebėti, didžiausią laiko dalį šiame darbe užėmė mokslinės literatūros analizė. Ji užtruko visą laikotarpį nuo darbo rašymo pradžios iki pabaigos. Apklausus TEO LT, AB darbuotojus, buvo atlikta duomenų analizė ir interpretacija, taip pat išanalizuotos dviejų metų socialinės atsakomybės ataskaitos, kurių rezultatai pateikiami kitose darbo dalyse.

2.2. Įmonės charakteristika

TEO LT, AB įmonių grupė yra didžiausia integruotų telekomunikacijų, IT ir televizijos paslaugų teikėja Lietuvoje. TEO yra telekomunikacijų bendrovės „TeliaSonera AB“ įmonių grupės dalis. „TeliaSonera“ teikia telekomunikacijų paslaugas Šiaurės ir Baltijos šalyse, Ispanijoje, sparčiai augančiose Eurazijos, tarp kurių yra Rusija ir Turkija, rinkose.

Savo veiklą 1992 m. pradėjusi kaip valstybinė įmonė „Lietuvos telekomas“, 1998 m. Bendrovė buvo privatizuota, 60 proc. jos akcijų įsigijus tuomet Švedijos įmonės „Telia“ ir Suomijos įmonės „Sonera“ konsorciui „Amber Teleholding A/S“.

2006 m. Bendrovė pakeitė pavadinimą iš AB „Lietuvos telekomas“ į TEO LT, AB.

Šiandien Bendrovė užima lyderio pozicijas interneto, duomenų perdavimo bei fiksuotojo telefono ryšio rinkose. Esami Bendrovės pajėgumai leidžia pasiūlyti klientams pačias moderniausias technologijas, nenusileidžiant pažangiausiems pasaulio telekomunikacijų rinkos žaidėjams.

Nuo 2006 m. Bendrovė teikia skaitmeninės interaktyviosios (IPTV), o nuo 2008 m. - skaitmeninės antžeminės (DVB-T) televizijos paslaugas.

TEO prekės ženklas aprėpia visas įmonės vykdomas veiklas: balso telefonijos, interneto, televizijos, duomenų perdavimo ir IT paslaugas. Atitinkamai šios veiklos turi tris antrinius prekės ženklus: ZEBRA – interneto paslaugos gyventojams, GALA – skaitmeninė televizija, TEO VERSLAS – interneto, balso telefonijos, duomenų perdavimo ir IT paslaugos verslui.

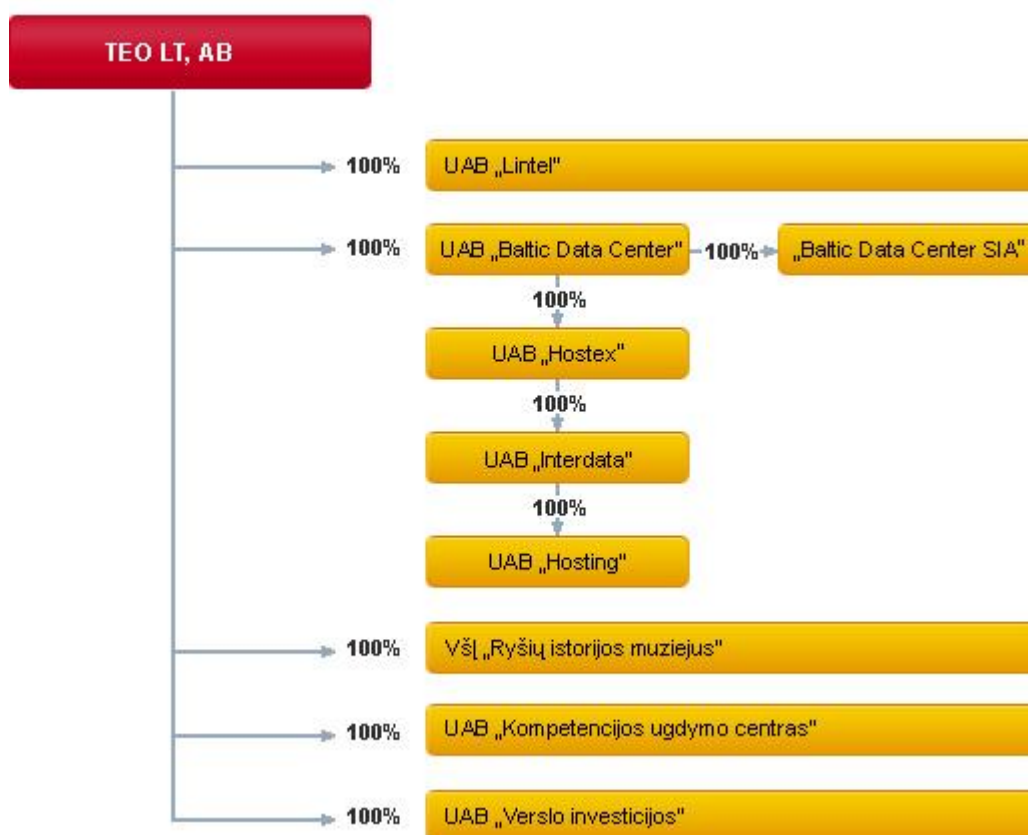
Bendrovė laikosi socialiai atsakingo verslo strategijos ir daug dėmesio skiria socialinei veiklai. TEO lėšomis yra išlaikomas Ryšių istorijos muziejus Kaune.

TEO įmonių grupė

TEO – didžiausia Lietuvos plačiajuosčio interneto prieigos ir balso telefonijos paslaugų įmonė, teikianti integruotas telekomunikacijų, IT ir TV paslaugas gyventojams ir verslui. Didžiausią patirtį telekomunikacijų versle turinti bendrovė išskirtinį dėmesį skiria aukštai paslaugų kokybei ir klientų poreikių tenkinimui.

TEO kartu su savo antrinėmis įmonėmis yra pripažintas didelę įtaką turinčiu operatoriumi viešojo fiksuotojo telefono ryšio tinklų ir paslaugų, skirtųjų linijų paslaugų, tinklų sujungimo ir skambučių užbaigimo viešuosiuose telefono ryšio tinkluose, teikiamuose fiksuotoje vietoje, paslaugų rinkose.

Pagrindinė TEO įmonių grupės įmonė TEO LT, AB klientams siūlo balso, interneto, duomenų perdavimo bei skaitmeninės televizijos paslaugas.



3. pav. TEO LT, AB įmonių grupės sudėtis

UAB „Lintel“ yra didžiausia kontaktų centro paslaugų teikėja Lietuvoje ir kasmet aptarnauja apie 15 milijonų skambučių. „Lintel“ taip pat teikia informacijos telefonu 118 paslaugą, telerinkodaras ir klientų aptarnavimo paslaugas.

UAB „Baltic Data Center“ užsibrėžė tikslą tapti Baltijos regiono paslaugų nuomos lyderiu, teikiančiu pridėtinės vertės IT valdymo paslaugas. UAB „Baltic Data Center“ taip pat turi antrinę įmonę Latvijoje – „Baltic Data Center SIA“.

2009 m. gruodį „Baltic Data Center“ įsigijo vieną iš Lietuvos interneto svetainių prieglobos (angl. hosting) paslaugų teikimo lyderių – UAB „Interdata“. UAB „Interdata“ turi antrinę įmonę UAB „Hosting“.

2010 m. rugsėjį „Baltic Data Center“ įsigijo 100 proc. UAB „Hostex“ akcijų. Įmonė teikia interneto svetainių prieglobos paslaugas. 2011 m. gegužę UAB „Hostex“ iš UAB „Baltic Data Center“ perėmė 100 proc. UAB „Interdata“ akcijų.

2010 m. liepą TEO įsteigė VŠĮ „Ryšių istorijos muziejus“, kuri valdo Bendrovės ryšių istorijos muziejų Kaune.

Iki 2009 m. birželio UAB „Kompetencijos ugdymo centras“ teikė mokymo ir konsultavimo paslaugas.

Investicinio projekto įgyvendinimui 2008 m. gruodį TEO įsigijo UAB „Verslo investicijos“.

2.3 Socialinės atsakomybės principų realizavimas telekomunikacijų bendrovėje „TEO LT“, AB (darbuotojų nuomonės)

2.3.1 TEO LT, AB darbuotojų nuomonė apie įmonės veiklą rinkos atžvilgiu

Norint įsigilinti į TEO LT, AB socialinę atsakomybę ir pažvelgti į įmonės veiklą iš arčiau buvo atliktas darbuotojų interviu. Septyniems informantams dirbantiems įvairiuose įmonės skyriuose buvo užduoti devyni klausimai, susiję su socialine atsakomybe, bei pasaulinio susitarimo principais. Gauti rezultatai ir išvados pateikiamos žemiau.

2.3.1 lentelė

Darbuotojų interviu rinkos aspektu

Kategorija	Subkategorija	Informanto teiginys	Tyrėjo pastabos
<i>Informantų nuomonė apie informacijos suteikimą klientams</i>			
Informacija itin lengvai prieinama	Skelbiama: internete, skrajutėse, telefonu, informacijos centruose ar laiškais	“TEO įmonėje informacija teikiama klientams internetu, telefonu ir atvykus į klientų aptarnavimo centrą bei kitom informavimo priemonėm. Informacija lengvai prieinama, nuolat atnaujinama ir kaskart klientas ją gauna tiksliai ir išsamiai.” “Apie TEO paslaugas informacijos teikiama labai plačiai tai yra - TEO lyga, telefonu 1817, lankstinukai, klientų aptarnavimo centruose.” “TEO įmonėje informacija visada pateikiama naujausia, yra lengvai prieinama internete, paskambinus 1817, atvykus į TEO.” “TEO įmonėje informacija nuolat atnaujinama, yra lengvai prieinama internete, paskambinus 1817, atvykus į TEO aptarnavimo skyrius” “TEO įmonėje informacija nuolat atnaujinama, yra lengvai prieinama internete, paskambinus 1817, atvykus į TEO.” “Informacija tikrai lengvai prieinama, tiksliai, neklaidinga - nuolat atnaujinama TEO internetiniame puslapyje, lankstinukuose, laiškuose.”	Iš viso atsakė 6 informantai
Informacija prieinama, bet paini	Dėl sąskaitose išskirto PVM	“Informacija yra prieinama, tačiau per daug paini, turiu omenyje sąskaitas, klientams būna neaišku, nes yra išskirtas PVM. Ne visada jiems tai suprantama, ypač vyresnio amžiaus žmonėms. Aš asmeniškai bendrauju su klientais kiekvieną dieną.”	Iš viso atsakė 1 informantas
<i>Informantų nuomonė apie skiriamą dėmesį atskiroms socialinėms grupėms</i>			
Neišskiria klientų	Visi klientai vienodai svarbūs	“Svarbūs visi klientai, žinoma į viską žiūri žmogiškai ir elgiasi pagal aplinkybes” “Asmeniškai visi klientai labai svarbūs.”	Iš viso atsakė 2 informantai
Neišskiria klientų, tačiau stengiasi padėti atskiroms socialinėms grupėms	Kalba lėčiau ir aiškiau	“Aš asmeniškai neišskiriu jokių klientų. Gal bendraudama su vyresnio amžiaus žmonėmis šiek tiek sulėtinu ir pagarsinu balso tembrą.”	Iš viso atsakė 1 informantas
Atsakyti negali	Su klientais nedirba	“Su klientais nedirbu. Įmonė tam dėmesį skiria, tačiau tiksliai apie tai papasakoti negaliu, nes dėmesį skiriu kitiems dalykams.” “Su klientais tiesiogiai nedirbu.” „Su klientais nedirbu, dėl to negaliu atsakyti į šį klausimą, tačiau informaciją galima rasti TEO tinklalapyje, ten nuolat atnaujinama informacija ir aiškiai pateikiama.” “Atsakyti negaliu, nes tiesiogiai nedirbu su klientais.”	Iš viso atsakė 4 informantai

Į klausimą, ar šioje įmonėje klientams visa reikiama informacija yra lengvai prieinama ir pateikiama tiksliai ir neklaidinga net 6 informantai teigia, kad ji ne tik lengvai prieinama, bet

ir yra suteikiama įvairiausiais būdais: internetu, telefonu, skrajutėmis ar aptarnavimo skyriuose, bei nemokamu informacijos telefonu 1817. Mažiau nei pusė (3) informantų asmeniškai bendrauja su klientais, tačiau tik vienas paminėjo tai, jog informacija nors ir išsami tačiau per daug paini ypač senyvo amžiaus žmonėms dėl to, kad sąskaitose yra išskiriamas PVM. Tai parodo, kad TEO stengiasi suteikti reikalingą informaciją savo klientams, tačiau didelis informacijos kiekis kartais suklaidina klientus.

Paklausus informantų apie tai, koks dėmesys yra skiriamas atskiroms socialinėms grupėms, keturi asmeniškai su klientais nebendraujantys informantai į šį klausimą atsakyti negalėjo, tačiau paminėjo tai, jog įmonė tikrai stengiasi padėti žmonėms ir visą informaciją apie specialų dėmesį skiriamą atskiroms socialinėms grupėms galima rasti internete. Asmeniškai su klientais bendraujantys du informantai teigia, kad visi iki vieno klientai jiems yra svarbūs nepaisant kokiai socialinei grupei jie priklauso, jie tvirtina, kad stengiasi kiekvienam parodyti išskirtinį dėmesį. Žinoma, apklaustieji neslepia, kad dažnai į viską reikia žiūrėti žmogiškai ir elgtis pagal aplinkybes. Vienas informantas paminėjo pavyzdį, kad bendraujant su senyvo amžiaus žmogumi stengiasi kalbėti garsiau ir lėčiau taip parodydamas dėmesį ir kantrumą.

2.3.2 TEO LT, AB darbuotojų nuomonė apie įmonės veiklą darbo vietos atžvilgiu

Norint sužinoti, koks vidinis klimatas tvyro tiriamoje organizacijoje, darbuotojams buvo užduoti du klausimai susiję su darbo vietos aspektu. Šiais klausimais buvo siekiama sužinoti, ar darbuotojai nejaučia diskriminacijos ir ar darbo vietoje visiems suteikiamos vienodos sąlygos. Taip pat buvo norima sužinoti, ar darbuotojais rūpinamasi ir jiems suteikiama informacija, kaip dirbti saugiai. Gauti rezultatai pateikiami žemiau.

2.3.2 lentelė

Darbuotojų interviu darbo vietos aspektu

Kategorija	Subkategorija	Informanto teiginys	Tyrėjo pastabos
<i>Darbuotojų informavimas apie saugaus darbo reikalavimus</i>			
Yra nuolat informuojami ir laikosi saugaus darbo reikalavimų	Informavimas bei žinių patikrinimas	„ Taip yra vedami apmokymai, informacija taip pat skelbiama įmonės vidiniame tinklalapyje.“ “ Pravedami instruktažai, laikome egzaminus, informacija sraute prieinama nuolat. Puikiai žinau saugaus darbo taisykles ir jų laikausi“ “ Periodiškai darbe yra pravedamas saugaus darbo instruktažas, pasirašydami pasižadame laikytis nurodymų, tad nekyla minčių nesilaikyti.“ “ Žinau saugaus darbo taisykles ir jų laikausi Pravedami instruktažai ,periodiškai tikrinamos žinios ,vyksta egzaminai. Visa reikalinga informacija patalpinta TEO įmonės vidiniame tinklalapyje .“ “ Pravedami instruktažai ,periodiškai tikrinamos žinios. Visa reikalinga informacija patalpinta TEO įmonės vidiniame tinklalapyje, kuriam lengvai ir greitai randama visa reikalinga informacija.“	Iš viso atsakė 6 informantai

		<i>“Taip mus nuolat informuoja apie saugaus darbo taisykles. Kas du metai tikrinamos elektrosaugos žinios, informacija patalpinta įmonės vidiniame tinklalapyje.”</i>	
Yra nuolat informuojami ir stengiasi laikytis saugaus darbo reikalavimų	Vidinis tinklalapis	<i>“Visa reikalinga informacija patalpinta TEO įmonės vidiniame tinklalapyje, kuriam lengvai ir greitai randama visa reikalinga informacija. Stengiuosi reikalavimų laikytis.”</i>	Iš viso atsakė 1 informantas
<i>Informantų nuomonė apie darbo sąlygas bei diskriminaciją darbo vietoje</i>			
Nepatirta diskriminacija, sudarytos vienodos darbo sąlygos	Neteko niekada pajusti blogai	<i>“Jokios diskriminacijos įmonėje nejaučiu, darbo sąlygomis, socialinėmis garantijomis esu visiškai patenkinta.”</i> <i>“ Niekada. Dirbam darniai, santykiai tolerantiški.”</i> <i>“Aš nesu pajutusi jokios diskriminacijos.”</i> <i>„Niekada neteko pajusti nei skirtingų darbo sąlygų nei diskriminacijos.”</i> <i>„Ne niekada nepajutau. “</i> <i>“Ne ir nežinau tokių atvejų”</i> <i>“Ne, įmonėje jaučiuosi puikiai nejaučiu jokios diskriminacijos, nevienodų sąlygų ar įtampų.”</i>	Iš viso atsakė 7 informantai

Paklausus apie saugaus darbo reikalavimus ir jų laikymąsi, penki informantai teigia, kad jiems nuolat pravedami instruktažai. Net keturi informantai paminėjo, kad kas du metai tikrinamos žinios. Beveik visi informantai (6) teigia, kad visa reikalinga informacija patalpinta TEO įmonės vidiniame tinklalapyje, kuriame yra lengvai ir greitai randama. Visi informantai teigia, kad stengiasi laikytis šių reikalavimų. Taip pat vienas informantas pritarė, kad šių reikalavimų skatina laikytis ne tik noras nesusižaloti, bet ir tai, jog kiekvienas darbuotojas sutartyje pasirašęs pasižada laikytis šių reikalavimų, todėl nekyla minčių jų nesilaikyti.

Informantų paklausus apie jiems suteikiamas vienodas darbo sąlygas bei diskriminaciją, visi informantai teigia, kad jiems niekada nėra tekę pajusti diskriminacijos. Penki informantai taip pat teigia nepajutę ne tik diskriminacijos, bet ir sudaromų nevienodų darbo sąlygų. Priešingai, jie teigia, kad įmonėje dirbti malonu, visiems sudaromos vienodos sąlygos, nėra jokios įtampų ir visų santykiai yra tolerantiški. Taip pat informantai paminėjo tai, kad yra visiškai patenkinti socialinėmis garantijomis.

2.3.3 TEO LT, AB darbuotojų nuomonė apie įmonės veiklą bendruomenės/visuomenės atžvilgiu

Norint sužinoti darbuotojų nuomos apie įmonės socialiai atsakingą veiklą visuomenės/bendruomenės atžvilgiu, informantams buvo pateikti klausimai susiję su įmonės vykdoma savanoriška veikla, kuria siekiama padėti bendruomenei, taip pat klausimas susijęs su visuomenei (šiuo atveju – jaunimui) suteikiamomis galimybėmis dirbti šioje įmonėje, bei kilti karjeros laiptais. Gauti rezultatai pateikti žemiau.

2.3.3 lentelė

Darbuotojų interviu bendruomenės/visuomenės aspektu

Kategorija	Subkategorija	Informanto teiginys	Tyrėjo pastabos
<i>Informantų nuomonė apie suteikiamas galimybes jauniems asmenims įsidarbinti</i>			
Jauniems asmenims lengva pradėti dirbti	Patyrusių kolegų pagalba	“Jauni darbuotojai atėję į įmonę yra supažindinami su įmonės veikla. Jiems pravedami mokymai, suteikiama galimybė nuolat tobulėti. Kolektyvas draugiškas padeda tobulėti perteikdami savo praktines žinias.” “Jaunimas ateina į įmonę. Sutinkami draugiškai, darbuotojai geranoriškai dalinasi savo sukauptomis praktinėmis žiniomis. Mokomasi nuolat.”	Iš viso atsakė 2 informantai
Samdomi jauni studijas baigę asmenys	Ieškomi jauni specialistai	“Įdarbinami reikalingi specialistai, tai dažniausia ir būna jauni žmonės, turintys reikiamą išsilavinimą. Jiems pravedami mokymai, suteikiama galimybė nuolat tobulėti. Kolektyvas padeda tobulėti perteikdami savo praktines žinias.”	Iš viso atsakė 1 informantas
Leidžiama siekti tikslo jauniems asmenims	Galimybė kilti karjeros laiptais	“Jauni darbuotojai atėję į įmonę būna supažindinami su įmone, jos veikla ir tt. Jiems suteikiama galimybė nuolat tobulėti ir daryti karjerą” “Įmonėje jaunimas yra įdarbinamas įvairiuose skyriuose, suteikiamos galimybės kilti karjeros laiptais. Viskas priklauso nuo ateinančio jaunimo, mokymai vyksta pastoviai.” „Jaunimui jokių problemų įsidarbinimui nėra.“	Iš viso atsakė 3 informantai
Negali atsakyti	Nesidomėjo šia informacija	“Negaliu atsakyti, nesidomėjau šita informacija.”	Iš viso atsakė 1 informantas
<i>Informantų nuomonė apie savanorišką veiklą norint padėti visuomenei</i>			
Galimybė savanoriauti	Nuolatinis informavimas	“Savanorystė skatinama ir tam sudaromos sąlygos, yra puslapis, kur galima rasti informacijos apie organizacijas, kurios kviečia savanoriauti, kai savanoriaujama pasirinktoje vietoje. Informuojama nuolat.” “Savanorystė skatinama. Informuojama nuolat apie vietas, kur galima savanoriauti – pasirenki pats.” “Įmonė skatina savanorystę, yra puslapis, kur galima rasti informacijos apie organizacijas, kurios kviečia savanoriauti. Organizuoja savanorystės dienas, kai savanoriaujama pasirinktoje vietoje. Informuojama nuolat.” “Informuojama kasdien. Įmonė skatina savanorystę, yra puslapis, kur galima rasti informacijos apie organizacijas, kurios kviečia savanoriauti. Įvairiausia veikla.”	Iš viso atsakė 4 informantai
Bendradarbiavimas su organizacijomis	Remiami projektai ir renginiai	“Taip. Bendradarbiauja su organizacijomis „Gelbėkit vaikus“, „Darom“, Jaunimo psichologinės paramos centru, „Sėkmės mokykla“, „Pokyčių kelias“, „SOS gyvūnai“, „Bibliotekos pažangai“, remia įvairius projektus ir renginius.” “TEO remia įvairius renginius, darbuotojai tvarko savo miesto aplinką, sodina medelius.” „Taip, TEO įmonė socialiai atsakinga įmonė. Vykdo įvairius „žaliuosius projektus, dalyvaujame akcijoje „darom“ ir pan.“	Iš viso atsakė 3 informantai

Informantams uždavus klausimą apie sudaromas galimybes jauniems asmenims įsidarbinti TEO LT, AB vienas informantas negalėjo atsakyti į šį klausimą, kadangi nebuvo tuo pasidomėjęs, tačiau du apklaustieji teigia, kad jauni darbuotojai sutinkami draugiškai, jau patyrę darbuotojai geranoriškai dalinasi savo sukauptomis praktinėmis žiniomis ir stengiasi padėti. Trys informantai paminėjo tai, kad įmonėje jaunimas yra įdarbinamas įvairiuose skyriuose, suteikiamos galimybės kilti karjeros laiptais. Vienas iš informantų teigia, kad įdarbinami reikalingi specialistai, tai dažniausia ir būna jauni žmonės, turintys reikiamą išsilavinimą. Tai parodo, kad TEO yra atvira jaunimui ir suteikia jiems galimybę ne tik gauti praktinės patirties, bet ir tobulėti, bei siekti karjeros nekeičiant darbo vietas.

Paklausus ar įmonėje yra vykdoma savanoriška veikla ir kokio ji pobūdžio informantai atsakė, kad TEO savanorystė skatinama ir tam sudaromos sąlygos. Daugiau nei pusė informantų (4) nurodė, kad jiems yra sukurtas puslapis, kur galima rasti informacijos apie organizacijas, kurios kviečia savanoriauti., darbuotojai gali patys pasirinkti vietą, kurioje nori padėti. Taip pat trys informantai paminėjo, kad TEO bendradarbiauja su organizacijomis „Gelbėkit vaikus“, „Darom“, Jaunimo psichologinės paramos centru, „Sėkmės mokykla“, „Pokyčių kelias“, „SOS gyvūnai“, „Bibliotekos pažangai“, remia įvairius projektus ir renginius. Visi informantai teigia, kad savanoriška veikla yra vykdoma nuolat. Kadangi visi apklaustieji į šį klausimą atsakė net nesudvejodami ir išvardino daugybę organizacijų su kuriomis bendradarbiaujama, galima daryti prielaidą, kad ši savanorystės veikla ne tik privaloma, tačiau ir mėgiama darbuotojų. Jie domisi savanoryste ir mielai padeda kitiems.

2.3.4 TEO LT, AB darbuotojų nuomonė apie įmonės veiklą aplinkosaugos atžvilgiu

Dar vienas itin svarbus darnaus vystymosi aspektas – aplinkosauga. Informantams buvo pateikti du klausimai apie įmonės požiūrį į gamtos saugojimą, bei gamtos išteklių, tokių kaip: vanduo, elektra, popierius bei kuras tausojimą. Ne paslaptis, kad įmonė skiria dėmesį visiems keturiems aspektams, todėl darbuotojai į šį klausimą atsakė gana išsamiai. Gautus rezultatus apibendrinus pateikiama lentelė žemiau.

2.3.4 lentelė

Darbuotojų interviu aplinkosaugos aspektu

Kategorija	Subkategorija	Informanto teiginys	Tyrėjo pastabos
<i>Informantų nuomonė apie skatinimą saugoti gamtą</i>			
Nuolat skatinami tausoti gamtą darbo metu pagal programą „Tausok ir keiskis“	Tausoja popieriu vandenį bei elektrą darbo vietoje	„ Taip. Atsakingesnis popieriaus, vandens vartojimas, šiukšlių rūšiavimas, retesnis naudojimas automobiliu. Įmonėje vykdomas projektas „Tausok ir keiskis“. Kiek popieriaus, elektros, kuro ar vandens sunaudoja visi TEO padaliniai Lietuvoje, kaip keičiasi naudojimas – pavyksta taupyti ar išlaidaujame mes, darbuotojai, galime sužinoti puslapyje ekopulsas(Informacija šiame puslapyje atnaujinama kas mėnesį). Vykdomas degalų taupymo	Iš viso atsakė 4 informantai

		konkursas ekoralis.” “Esame įpratę taupyti popierių, vandenį, kurą –vykdomi projektai, kurie skatina tai daryti. Naudojant popierių visad galvoju apie medį, kurį nukirto “ “Prieš pora metų buvo projektas “Tausok ir Keiskis”, liko geras įprotis taupyti popierių ir vandenį.” “Taip. Taupom kurą, popierių. Aš asmeniškai rūšiuoju šiukšles, klausau nurodymų dėl elektros ir vandens taupymo darbo vietoje.”	
Skatinami darbe, tausoja gamtą ne tik darbo metu bet ir namie	Įpročiai persikelia į namus	“„Tausok ir keiskis“ skatina įprotį-taupyti popierių, vandenį, kurą O atsiradus įpročiui, tai persikelia ir į šeimą į namų aplinką. Atsakingiau naudoju popierių, vandenį, namie rūšiuoju šiukšles. Žinau, kad ir kiti darbuotojai persiėmė šia idėja ir naudoja visame savo kasdienoje.” “Šūkis „Tausok ir keiskis“, kviečia kiekvieną darbuotoją per metus įgyti bent vieną naują aplinką saugantį įprotį: taupyti popierių, vandenį, kurą O atsiradus įpročiui, tai persikelia ir į šeimą į namų aplinką. Atsakingiau naudoju popierių, vandenį, namie rūšiuoju šiukšles. “TEO inicijavo aplinkosauginio elgesio skatinimo projektą „Tausok ir keiskis“, kviesdamas kiekvieną darbuotoją per metus įgyti bent vieną naują aplinką saugantį įprotį. Kiekvienas darbuotojas ir aš suprantam, kad aplinkai padarytą žalą sunkiau atitaistyti, lengviau ją pasaugoti. Atsakingiau naudoju popierių, vandenį, namie rūšiuoju šiukšles. Kasmet išskiriama viena sritis ir, kadangi mūsų daug, joje pasiekiami ženklūs rezultatai.”	Iš viso atsakė 3 informantai
Informantų nuomonė apie bendradarbių požiūrį į gamtos saugojimą			
Visada tausoja elektros energiją, vandenį, popierių ir kurą.	Nekyla nepasitenkinimas	“Nepasitenkinimas nekyla-juk žemė viena ir joje dar gyventi ir gyventi ;).. Padiskutuojam, pasidalinam patirtim ir tikrai pagal galimybes taupom ir pasidžiaugiam rezultatais. Atrodo smulkmena – visad išjungti šviesą, gerai užsukti kraną, o rezultatas pasiektas-daug sutaupėme.” “Juk nesunku visad išjungti šviesą ir gerai užsukti kraną, o kai sužinai, kad yra sutaupyta malonu-ir aš prisidėjau. Taigi kyla tik pasitenkinimas.” “Nepasitenkinimas nekyla-juk smagu, kai prisidedi prie bendro rezultato –sutaupai lašą, o per visus ir ženklus skaičius gaunasi.. Bendraujam, pasidalinam asmeniniais pasiekimais ir tikrai pagal galimybes taupom ir pasidžiaugiam rezultatais. “ “Nepasitenkinimas nekyla.” “Taip, kolegos kreipia dėmesį ir stengiasi tausoti aplinką. Man asmeniškai nėra tekę susidurti su kolegų nepasitenkinimu, visi noriai tausojame aplinką.”	Iš viso atsakė 5 informantai
Stengiasi tausoti.	Ne visuomet pavyksta	“ Ne visada, bet stengiasi” “TEO darbuotojai labai sąmoningi, jokių nepasitenkinimų nekyla, nors ir ne visada pavyksta sutaupyti.”	Iš viso atsakė 2 informantai

Uždavus klausimą apie gamtos tausojimą, penki iš septynių apklaustųjų informantų paminėjo, kad TEO inicijavo aplinkosauginio elgesio skatinimo projektą „Tausok ir keiskis“, kviesdamas kiekvieną darbuotoją per metus įgyti bent vieną naują aplinką saugantį įprotį. Kiekvienas iš jų supranta, kad aplinkai padarytą žalą sunkiau atitaistyti, lengviau ją pasaugoti. Informantai teigia, kad stengiasi atsakingiau naudoti popierių, vandenį, namie rūšiuoja šiukšles. Trys informantai pripažino, kad „Tausok ir keiskis“ skatina įprotį-taupyti popierių, vandenį, kurą O atsiradus įpročiui, tai persikelia ir į šeimą į namų aplinką. Jie yra įsitikinę, jog kiekvienas darbuotojas mažiau ar daugiau pripratęs prie skatinimo saugoti gamtą darbe ir namie ne tik rūšiuoja šiukšles, bet ir stengiasi taupyti elektrą, vandenį, mažiau naudojasi

automobiliu. Tai jog darbuotojai gerus įpročius, įgytus darbe, perkėlė ir į savo kasdienybę padeda ne tik sutaupyti pačiai organizacijai, bet ir patiems jos darbuotojams.

Visi informantai paklausti apie bendradarbių požiūrį į skatinimą tausoti gamta, į šį klausimą atsakė, kad kiekvienas ne tik, kad stengiasi tausoti aplinką, nors ir ne visada pavyksta, bet nepasitenkinimas niekada nekyla. Net trys informantai teigia, kad dažnai su kolegomis padiskutuoja, pasidalina patirtim ir tikrai pasidžiaugia rezultatais. Trys apklaustieji informantai atsakė, kad jiems atrodo smulkmena – visad išjungti šviesą, gerai užsukti kraną, o rezultatas pasiekiamas-daug sutaupoma.

2.3.5 TEO LT, AB darbuotojų nuomonė apie įmonės veiklą kovos su korupcija atžvilgiu

Žinoma, kad kova su korupcija yra priskiriama prie dešimties pasaulinio susitarimo principų, tačiau TEO LT, AB savo metinėse ataskaitose būtent šį principą išskiria, todėl ir darbuotojams buvo pateiktas klausimas susijęs su šiuo principu. Gauti rezultatai pateikiami žemiau.

2.3.5 lentelė

Darbuotojų interviu kovos su korupcija aspektu			
Kategorija	Subkategorija	Informanto teiginys	Tyrėjo pastabos
<i>Informantų nuomonė apie kovą su korupcija įmonėje</i>			
Niekada nėra susidūrę su korupcija įmonėje	Skaidri įmonės veikla	<i>“ Niekada nesusidūriau su tokia situacija ir nesu girdėjusi ,kad būtų taip nutikę.”</i> <i>“Nežinau atvejo, kad TEO darbuotojai siūlytų arba imtų kyšius.”</i> <i>“Niekada nesusidūriau. Niekad negirdėjau. Įmonė visus santykius vysto skaidriai.”</i> <i>“Ne.”</i> <i>“Įmonė visus santykius vysto skaidriai.”</i> <i>“Tikrai ne.”</i>	iš viso atsakė 7 informantai
	Nėra priežasties kovoti	<i>“ Ne, su šiomis situacijomis susidurti neteko. Kadangi šitokių atvejų įmonėje nepasitaiko, netenka ir stengtis jų išvengti. Įmonė dirba skaidriai ir neturi dėl to jokių problemų.”</i>	

Nei vienam informantui su šiomis situacijomis susidurti neteko. Apklausti TEO darbuotojai teigė, kad šitokių atvejų įmonėje nepasitaiko, todėl netenka ir stengtis jų išvengti. Įmonė dirba skaidriai ir neturi dėl to jokių problemų. Šis informantų teiginys leidžia daryti prielaidą, kad skaidrumas, vykdant savo veiklą, įmonei TEO LT, AB yra itin svarbus. Tai, kad įmonė savo ataskaitose pabrėžia, jog vykdo socialinę veiklą, siekiant kovoti su korupcija patvirtina šį teiginį, o atsižvelgiant į informantų atsakymus tai tik dar kartą patvirtinama ir nekyla jokios abejonės dėl įmonės veiklos skaidrumo.

Apibendrinant gautus duomenis galima pastebėti, kad TEO LT, AB ne tik socialiai atsakingai vykdo savo, kaip įmonės, veiklą, bet ir skatina savo darbuotojus, ne tik darbo metu gyventi socialiai atsakingai, ugdydama darbuotojų įpročius tausoti elektrą, popierių, vandenį

ar kurą. Bendradarbiaudama su įvairiomis organizacijomis, padėdama tiems, kuriems reikia pagalbos ar informacijos, įmonė padeda savo klientams ar visuomenei, o tuo pačiu užsitarnauja gerą vardą. Tai, kad įmonė dirba skaidriai ir jokių korupcijos požymių darbuotojai nėra pastebėję patvirtina, kad įmonė yra ne tik socialiai atsakinga, bet ir laikosi dešimties pasaulinio susitarimo principų. Be viso to, galima pastebėti, kad darbuotojams yra skiriamas didžiulis dėmesys. Jiems yra suteikiamos puikios darbo sąlygos, tvirtos socialinės garantijos, o svarbiausia tai, kad įtraukus darbuotojus į vidinius organizacijos projektus tokius kaip „Tausok ir keiskis“ ar savanorystės dienas, darbuotojai jaučiasi ne paprastais darbininkais, bet svarbiais, gerus darbus atliekančiais žmonėmis, kurie padeda kitiems žmonėms ir gamtai.

2.4 Socialinės atsakomybės principų realizavimas telekomunikacijų bendrovėje „TEO LT“, AB (Content analizė)

2.4.1 Įmonės TEO LT, AB socialinė atsakomybė rinkoje

Norint įsigilinti į įmonės socialinės atsakomybės principų realizavimą, buvo pasitelktos dviejų metų (2011-2012) TEO LT, AB socialinės atsakomybės ataskaitos. Išanalizavus gautus duomenis pastebėta, kad įmonė skiria didelį dėmesį kiekvienai iš darnaus vystimosi aspektų dalių. Visų pirma pateikiami gauti rezultatai, susiję su **socialine atsakomybe rinkoje**. Minėtina tai, kad įmonė savo socialinės atsakomybės ataskaitose, dešimtąjį pasaulinio susitarimo principą - kovą su korupcija priskiria prie rinkos aspekto. Į tai atsižvelgus, šiame darbe kova su korupcija taip pat priskirta prie rinkos aspekto.

Visų pirma pateikiami 2011 bei 2012 metų ataskaitose pastebėti panašumai.

2.4.1 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai atskirties mažinimo srityje 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija	Įrodymas 2011	Įrodymas 2012
Atskirties mažinimas			
Šviesolaidinis internetas	Lyderiavimas	<i>TEO dėka Lietuva tapo šviesolaidžio interneto lydere Europoje.</i>	
	Investicijos	<i>Bendrovė investicijoms skyrė 156 mln. Litų, iš jų šviesolaidinės prieigos tinklo plėtrai (138 mln. litų)</i>	<i>Bendrovė investicijoms skyrė 151 mln. Litų, iš jų šviesolaidinės prieigos tinklo plėtrai (120 mln. litų).</i>
	plėtrai	<i>Naudojosi 28.3 proc. Lietuvos namų ūkių</i>	<i>Naudojosi per 31 proc. šalies namų ūkių.</i>
Skaitmeninė TV	Edukacinės kampanijos	<i>Buvo įgyvendinamos įvairios edukacinės kampanijos, plečiamas TV kanalų spektras.</i>	<i>Lietuvai ruošiantis nutraukti analoginės antžeminės televizijos transliacijas, TEO atstovai 2012 m. visoje Lietuvoje įgyvendino įvairias edukacines kampanijas,</i>
Socialiai jautrios gyventojų grupės	Nuolaidos	<i>Pokalbių plano „Šalyje plius“ mėnesinio mokesčio nuolaida.</i>	
	Nemokama informacija	<i>Nemokamas informacijos numeris 1808</i>	

Pagal gautus duomenis galima pastebėti, kad TEO įmonių grupės dėka jau kelis metus iš eilės Lietuva tapo šviesolaidžio interneto lyderė Europoje. Tiek 2011, tiek 2012 metais įmonė didžiausią savo investicijų dalį skyrė pagrindinio ir naujos kartos šviesolaidinės prieigos tinklo plėtrai. Tačiau 2012 metais investicijų dalis buvo mažesnė lyginant su 2011 metais, 2011 buvo skirta 138 mln. Lt, o 2012 – 120 mln. Lt. Nepaisant mažesnių investicijų šviesolaidiniu internetu naudojasi vis didesnis vartotojų skaičius. 2011 metų pabaigoje šviesolaidiniu internetu naudojosi tik 28.3% Lietuvos namų ūkių, o jau 2012 metais vartotojų skaičius peržengė 31% ribą.

Ne išimtis ir skaitmeninė televizija. 2011 metais buvo plečiamas TV kanalų skaičius, įgyvendintos įvairios edukacinės kampanijos ir pasiūlyta nauja paslauga „TV startas“. 2012 metais taip pat buvo rengiamos edukacinės kampanijos, šį kartą siekiant padėti žmonėms pereiti nuo analoginės antžeminės televizijos žiūrėjimo prie skaitmeninės televizijos. Keisti dažnius buvo numatyta Ryšių reguliavimo tarnybos (RRT) patvirtiname skaitmeninės televizijos plėtros plane, pagal kurį tai įgyvendinti buvo įpareigotos po du siūstuvų tinklus valdančios bendrovės: Lietuvos radijo ir televizijos centras bei TEO. Skaitmeninės antžeminės televizijos dažniai keičiami tam, kad būtų galima efektyviau panaudoti dažnius, kurie tapo laisvi, praėjusių metų pabaigoje išjungus analoginę antžeminę televiziją.

TEO siekdama mažinti socialiai jautrių grupių atskirtį tiek 2011 tiek 2012 metais taikė specialaus plano „šalyje plius“ nuolaidas, be to 2011 metais įdiegtas nemokamas informacijos numeris, skirtas turintiems mažas pajamas ar žmonėms, norinčioms sutaupyti, buvo naudojamas ir 2012 metais. Galima teigti, kad TEO ne tik siekia gerinti savo paslaugų kokybę, bet ir siekia jas padaryti kur kas lengviau prieinamas savo klientams.

2.4.2 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai klientų informavimo bei grįžtamojo ryšio srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija	Įrodymas 2011/2012
Klientų informavimas		
Pagrindiniai informacijos teikimo klientams kanalai	Savitarnos svetainės	Elektroninė savitarnos svetainė „Mano TEO“, UAB „Baltic Data Center“ klientams skirta savitarnos svetainė „Klientų erdvė“.
	Skyriai	Klientų aptarnavimo skyriai.
	Trumpieji numeriai	Trumpieji mokamo telefono numeriai (verslui skirtas 1816, gyventojams – 1817).
	Internetiniai puslapiai	www.teo.lt, www.bdc.lt ir www.lintel.lt, 118.
Grįžtamas ryšys		
Antrinės TEO įmonės „Lintel“ klientų apklausos	Vartotojai	Du kartus per metus – 118 vartotojų apklausą.
	Klientų pasitenkinimas	Kartą per metus – TEO klientų apklausą, kuomet tiriamas klientų pasitenkinimas.
	Užsakovai	Kartą per metus UAB „Lintel“ atlieka užsakovų apklausą.
	Auditas	Atliekamas užsakovų auditas.
„Baltic Data Center“ tyrimai	Klientai	reguliariai atlieka klientų pasitenkinimo tyrimą.

Žvelgiant į pateiktus duomenis galima pastebėti, kad bendraujant su klientais 2012 metus lyginant su 2011 metais didesnių pokyčių nebuvo. Tiek 2011, tiek 2012 metais pagrindiniai informacijos su klientais kanalai liko nepakitę, klientams teikiama informacija klientų aptarnavimo skyriuose, internete, savitarnos svetainėse bei trumpaisiais numeriais.

Siekdama gauti grįžtamąjį ryšį įmonė tiek 2011, tiek 2012 metais vykdė savo nuolatines apklausas: Du kartus per metus UAB „Lintel“ atlieka 118 vartotojų apklausą. Apklausos tikslas – sužinoti klientų pasitenkinimo rodiklius ir jų lūkesčius, kartą per metus – TEO klientų apklausą, kuomet tiriamas klientų pasitenkinimas, Kartą per metus UAB „Lintel“ atlieka užsakovų apklausą. Apklausos tikslas – išsiaiškinti, kaip vertinamos „Lintel“ teikiamos paslaugos, kaip vertinama pati įmonė UAB „Lintel“, ar teikiamos paslaugos atitinka užsakovo poreikius ir panašiai. Atliekamas užsakovų auditas, kurio metu užsakovas vertina konsultantų pokalbius pagal savo sistemą.

2.4.3 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai sąžiningumo bei informavimo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija	Įrodymas 2011	Įrodymas 2012
Gedimų prevencija			
Vartotojų informavimas	Avarijos	TEO operatyviai informuoja vartotojus ir visuomenę apie technologijų avarijas ir tinklo sutrikimus	
	Tinklo stebėjimas	TEO nuolat stebi ir prižiūri tinklo veiklą 24 valandas per parą.	
	Darbas namie	Tinklo valdymo specialistai turi galimybę šalinti avarijas iš namų.	
	Avarijų vertinimas	TEO nuolat registruoja avarijas ir vertina, kokiam vartotojų skaičiui kiekviena avarija padarė įtakos.	
Atsakinga komunikacija			
Sąžiningumas	Principų laikymasis	TEO laikosi sąžiningos komunikacijos ir vartotojų neklaidinimo principų.	
Reklama	Gairės reklamoms	Bendrovėje patvirtintos Reikalavimų TEO LT, AB gairės, kuriomis Bendrovėje siekiama laikytis vienodų standartų ir užtikrinti, kad reklama atitiktų galiojančius teisės aktus.	
	Etikos kodeksas	TEO bendradarbiauja su reklamos savireguliacijos asociacija „Reklamos biuras“ ir laikosi Reklamos etikos kodekso	
Reklamos įstatymas	Pažeidimai	2011 metais buvo užfiksuotas vienas atvejis, kai už reklamos įstatymo pažeidimą buvo paskirta 15,5 tūkst. Lt bauda	nė viena TEO įmonių grupės įmonė už reklamą ar konkurencijos pažeidimus 2012 metais baudų ar įspėjimų neturėjo.

Plačiau kalbant apie įmonės veiklą, rinkos atžvilgiu, taip pat labai svarbu atkreipti dėmesį į įmonės atliekamos veiklos skaidrumą. 2011 ir 2012 metų socialinės atsakomybės ataskaitose skelbiama, kad įmonė itin greitai reagavo į gedimus, juos registravo ir suteikė apie juos visą informaciją savo klientams. Neslėpdama jokios informacijos įmonė parodo, kad joje dirbama sąžiningai. Taip pat tiek 2011, tiek 2012 metais skelbiama, kad įmonė kreipia dėmesį ir į atsakingą komunikaciją. Plėtodama rinkodaros, komunikacijos ir reklamos veiklą, ji laikosi sąžiningos komunikacijos ir vartotojų neklaidinimo principų, bendrovėje yra patvirtinti reikalavimai TEO LT, AB teikiamų paslaugų reklamai siekiant užtikrinti, kad

reklama atitiktų galiojančius teisės aktus, taip pat įmonė laikosi reklamos etikos kodekso. Pateiktoje lentelėje matoma, kad 2011 metais buvo užfiksuotas reklamos įstatymo pažeidimas, kai konkurencijos taryba rugsėjį nusprendė, jog įmonė pažeidė Reklamos įstatymą, reklamuodama 2009 metų balandį-rugsėjį vykusią akciją „Zebra vasara 2009“. Anot tarybos, TEO LT nepažymėjo, kad kainos taikomos tik šviesolaidžiu teikiamo interneto paslaugai – klientams teko mokėti papildomus mokesčius už liniją, jei interneto paslaugos teikiamos fiksuotu telefono ryšiu. Nors kai kuriose reklamose buvo nurodoma, jog yra papildomų sąlygų, tačiau tarybos išvadoje buvo rašoma, jog „neturintis specialių žinių vartotojas iš reklamos savaime negali suvokti, kad gali būti papildomų mokesčių priklausomai nuo interneto paslaugoms teikti naudojamos technologijos“. Galima pastebėti, jog įmonė atkreipė dėmesį į 2011 metais užfiksuotą reklamos įstatymo pažeidimą ir jau 2012 metais jokių pažeidimų nebebuvo užfiksuota. Tai rodo, kad įmonė kreipia dėmesį ir mokosi iš savo klaidų siekdama bendrauti su klientais ir vykdyti savo veiklą skaidriai.

2.4.4 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai saugumo bei privatumo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija	Įrodymas 2011	Įrodymas 2012
Saugus paslaugų vartojimas			
Saugumas	„Triguba apsauga“	TEO išplėtė interneto saugumo paslaugos „Triguba apsauga“ galimybes	
Vaikų ir jaunimo apsauga nuo žalingo interneto turinio			
Saugus internetas	TEOBUSAS	TEOBUSO turas po Lietuvą, mokantis moksleivius ir jų tėvelius kaip saugiau naudotis internetu.	
	Paskaitos moksleiviams	Daugiau nei 2,3 tūkst. Moksleivių išklaušė paskaitas, dešimtyje Lietuvos miestų	2012 m. buvo apmokyti 4000 šalies moksleivių trylikoje Lietuvos miestų.
	Svetainė tėvams	www.teo.lt/saugesnio-interneto-akademija.	
Duomenų privatumo užtikrinimas			
Privatumo politika	Griežta politika	Bendrovė TEO laikosi griežtos politikos dėl klientų duomenų saugos užtikrinimo.	
	Bendradarbiavimas	TEO su kitomis įmonėmis ir valstybės institucijomis bendradarbiauja įstatymų nustatyta tvarka.	
	Informacijos sauga	Griežčiausių informacijos saugos reikalavimų yra laikomasi teikiant visas Bendrovės paslaugas.	
Privatumo pažeidimas	Nusiskundimai	2011 m. bendrovėje nebuvo užfiksuota pagrįstų nusiskundimų dėl klientų duomenų privatumo pažeidimų.	2012 m. Bendrovėje buvo užfiksuoti du pagrįsti nusiskundimai dėl klientų duomenų privatumo pažeidimų. TEO darbuotojams nebuvo skirta jokių baudų dėl duomenų privatumo pažeidimų.

Siekdama būti socialiai atsakinga, įmonė TEO LT, AB pakankamai daug dėmesio tiek 2011 tiek 2012 metais skyrė savo teikiamų paslaugų saugumui, bei klientų privatumo saugojimui. Iš pateiktos lentelės galima pastebėti, kad įmonė supranta, jog jos teikiamos paslaugos gali padaryti didžiulės žalos tiek suaugusiems asmenims (nepakankamai gerai apsaugant privačią informaciją), tiek jaunimui naršant internete. TEO LT, AB siekia ne tik

suteikti kokybiškas paslaugas, bet ir priversti savo klientus suprast, kad ir jie patys turi saugotis, ir juos išmokyti kaip tai padaryti. *Kasmet TEOBUSAS važinėdamas po Lietuvą moko moksleivius kaip saugiau naudotis internetu. TEO vaikų saugumu internete besirūpinantiems tėveliams siūlo apsilankyti interneto svetainėje, www.teo.lt/saugesnio-interneto-akademija, kurioje pateikiama akademijos organizatorių ir partnerių surinktų naudingų nuorodų, taip pat patarimų, mokomųjų vaizdo reportažų ir kitos aktualios metodinės medžiagos apie saugesnį internetą. Pagal lentelėje pateiktus duomenis matoma, kad 2012 metais buvo apmokyta beveik dvigubai daugiau mokinių negu 2011 metais (2011 m. – 2,3 tūkst., o 2012 m. – 4 tūkst.), taip pat paskaitos kasmet apima vis daugiau miestų. Nepaisant to, kad paskaitų populiarumas didėja, 2012 metais buvo užfiksuoti net du nusiskundimai dėl klientų duomenų privatumo pažeidimų, o 2011 metais pažeidimų nebuvo užfiksuota. Tai parodo, kad įmonė nors ir stengiasi apsaugoti savo klientus, ne visada tai pavyksta, tačiau atsižvelgiant į tai, kad baudų darbuotojams už pažeidimus nebuvo skirta galima teigti, kad šie užfiksuoti nusiskundimai nebuvo itin reikšmingi.*

2.4.5 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai konkurencijos bei kovos su korupcija srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2011/2012	Įrodymas
Konkurencinė aplinka		
Konkurencija	Įtaka rinkose	<i>TEO buvo pripažinta didelę įtaką turinčiu operatoriumi penkiolikoje rinkų.</i>
	Veiklos kontroliavimas	<i>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.</i>
Konkurenciniai pažeidimai	Neužfiksuoti pažeidimai	<i>TEO konkurencinėje aplinkoje nepadarė pažeidimų, už kuriuos būtų paskirta nuobaudų, susijusių su įstatymų ir reikalavimų nesilaikymu.</i>
Kova su korupcija		
Skaidrūs verslo santykiai	Plėtojamos socialinės atsakomybės idėjos	<i>TEO plėtoja socialinės atsakomybės idėjas Lietuvoje ir palaiko skaidrius verslo santykius bei skatina tai daryti kitus visuomenės atstovus ir rinkos dalyvius.</i>
Iniciatyva „Baltoji banga“	Iniciavimas	<i>TEO –viena pirmųjų Lietuvos įmonių, prisidėjusių prie iniciatyvos „Baltoji banga“ įgyvendinimo</i>
Darbuotojų informavimas	Etikos kodeksas	<i>Darbuotojams aktualios TEO kovos su korupcija nuostatos įtvirtintos ir Bendrovės etikos kodekse.</i>
Nusiskundimai dėl korupcijos	Nepateikti kaltinimai	<i>TEO įmonių grupei jokių kaltinimų dėl korupcinės veiklos nebuvo išsakyta.</i>

TEO LT, AB savo metinėse socialinės atsakomybės ataskaitose skelbia skirianti dėmesio ir sąžiningai konkurencijai bei kovai su korupcija. *Abejais analizuojamais metais skelbiama, kad įmonė pralenkė kitas telekomunikacijų įmones ir buvo pripažinta didelę įtaką turinčiu operatoriumi penkiolikoje rinkų. Įmonė tvirtina besilaikanti įstatymų ir nei 2012, nei 2011 metais pažeidimų dėl konkurencinių veiksmų nebuvo užfiksuota. Taip pat nei vienais iš analizuojamų metų nebuvo sulaukta nusiskundimų ir kaltinimų dėl korupcinės veiklos įmonėje. Priešingai, TEO yra viena iš „Baltosios bangos“ iniciatorių, ir teigia turinti savo*

bendrovės etikos kodeksą, kurio laikosi darbuotojai. Šios ilgalaikės iniciatyvos metu platinamas pirmasis Lietuvoje skaidrumo ženklas „Baltoji banga“.

Ženklas ir pavadinimas „Baltoji banga“ suteikiamas naudotis įmonėms ir organizacijoms, kurios pačios veikia skaidriai ir aktyviai ragina taip pat elgtis ir kitus rinkos dalyvius. Įmonės vykdo: skaidrią darbo apmokėjimo politiką, skaidriai dalyvauti konkursuose (viešuosiuose pirkimuose) ir vykdyti visų mokesčių mokėjimą pagal nustatytus LR įstatymus. Įmonės pareiškia, kad:

- nemoka nelegalių atlyginimų (t.y. nesumokant mokesčių valstybei ir įmokų SoDrai), skaidriai dalyvauja konkursuose (t.y. nepapirkinėja jų organizatorių ir vertinimo komisijos narių, nesinaudoja nelegaliomis finansinėmis ir nefinansinėmis priemonėmis siekiant savo pranašumo prieš kitus dalyvius), atsakingai laikosi LR įstatymų ir skaidriai moka numatytus mokesčius
- sutinka būti patikrinta dėl skaidraus darbo apmokėjimo, dalyvavimo konkursuose ir mokesčių mokėjimo;
- prisiima atsakomybę už savo pareiškimą dėl skaidraus verslo vykdymo.

Žemiau pateikiami skirtumai, pastebėti 2011 – 2012 metų socialinės atsakomybės metinėse ataskaitose.

2.4.6 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo rinkoje skirtumai 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2012	Įrodymas
Naujos paslaugos	Šviesolaidinė prieiga	2012 metais 46 procentai verslo klientų galėjo naudotis šviesolaidine prieiga.
	Verslo centrai	TEO šviesolaidinius ryšius įdiegtas daugiau nei 1100 verslo centrų.
	Manų ūkiai	2012 metais apie 94 proc. (749 tūkst.) namų ūkių daugiabučiuose ir apie 4 proc. (arba 15 tūkst.) individualių namų ūkių galėjo naudotis TEO FTTH/B tinklu.
	Verslo įmonės	2012 metų sausį verslo įmonėms TEO pasiūlė naują paslaugą – biuro įrangos nuomą.
	Televizijos įranga	mokant mėnesio mokesť, įsigyti televizijos įrangos, TEO pasiūlė ir gyventojams
Pažanga	Verslo klientai	Verslo klientams buvo pradėta teikti nauja paslauga „Saugykla verslui“.
	Pažangos įvertinimas	TEO internetiniame puslapyje pateikta anketa, pagal kurią įmonės gali įsivertinti savo Pažangumo indeksą ir gauti informacijos, kaip galėtų jį padidinti.
Konferencijos	„Gazelės“	2012 m. TEO ir „Verslo žinios“ rengė „Gazelių“ konferencijas, skirtas smulkaus ir vidutinio verslo atstovams.
Telekomunikacijų partneris	„TAFISA“	2012 m. Šiauliuose vyko 5-osios TAFISA pasaulio sporto žaidynės visiems. TEO buvo žaidynių telekomunikacijų partneris ir teikė modernias informacinių technologijų paslaugas žaidynių organizatoriams, savanoriams, žurnalistams.
Jaunimo krepšinio čempionatas	IT paslaugos	2012 m., Lietuvos krepšinio federacijos užsakyму, TEO teikė kompleksines telefonijos ir informacinių technologijų paslaugas Jaunimo krepšinio čempionatui.
	Nestandartiniai sprendimai	Per pasaulio ir du Europos jaunimo krepšinio čempionatus įmonė TEO teikė ir nestandartinius sprendimus – bendradarbiaudama su UAB „Reo Investment“.
Šviečiamojo pobūdžio konferencijos	Informacijų ir ryšių technologijų specialistams ir savivaldybių vadovams.	TEO ketvirtus metus iš eilės surengė dvi temines šviečiamojo pobūdžio konferencijas savivaldybių informacijų ir ryšių technologijų specialistams ir savivaldybių vadovams.
Lietuvos pirmininkavimas Europos sąjungoje	Bendradarbiavimo sutartis	TEO antrinė įmonė UAB „Baltic Data Center“, 2012 m. gruodį pasirašė bendradarbiavimo sutartį su Užsienio reikalų ministerija ir tapo Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai rėmėja.
Antrinių įmonių indėlis	IT paslaugų eksportavimas	UAB „Baltic Data Center“ 2012 metais tapo viena aktyviausių informacinių technologijų paslaugų eksportuotojų šalyje.
	Trumposios žinutės	TEO antrinė įmonė „Intel“ sudarė galimybę vartotojams SMS žinutėmis gauti pranešimą, kad jau yra pagamintas asmens dokumentas. Naudojantis 118 paslauga, galima SMS žinute gauti ir įvairios kitos klientui rūpimos

		informacijos.
	Paslaugų užsakymas telefonu	Taip pat „Lintel“ padeda klientams telefonu užsisakyti mobiliojo ryšio operatoriaus paslaugas: reikiama įranga ir sutartis nemokamai pristatoma į namus.
Įgūdžių ugdymo programos	Kursai	TEO ypatingą dėmesį skyrė pardavimo kompetencijos įgūdžiams lavinti, rengė kursus ir seminarus.
	Mokymų programos	TEO plačiai taiko ir vidinių trenerių patirtį ir žinias – vidiniai treneriai rengė mokymo programą „Pardavimų didinimas ir klientų lojalumo išlaikymas“ klientų aptarnavimo centrų inžinieriams ir telekomunikacijų specialistams.
Gedimų prevencijos procesas	Bandomasis projektas	Nuo 2012 metų lapkričio pradėtas įgyvendinti bandomasis gedimų prevencijos pagal „Galamonas“ sistemos duomenis proceso projektas.
Belaidžio interneto problemos	Problemų prevencija	2012 metais didelis dėmesys buvo sutelktas į klientų naudojimosi belaidžiu interneto ryšiu (WiFi) namuose problemų prevenciją
Klientų savitarna	Didesnės galimybės	2012 metų prevencijos veiklos kryptis buvo suteikti dar daugiau savitarnos galimybių klientams, plėtojant svetainėje esančio „Pagalbos“ puslapio turinį.
Naujos paslaugos	Saugus internetas	Sukurtos naujos paslaugos, susijusios su saugiu interneto naudojimui:
	Vėsinimo sistema	2012 m. UAB „Baltic Data Center“ duomenų centre įrengta saugiausia vėsinimo sistema.
Atnaujintos sistemos	Stebėjimo sistemos	2012 metais atnaujinta SLA (Service Level Agreement) stebėjimo sistema leidžia patogiai stebėti paslaugų kokybės parametrus ir kontroliuoti gedimų šalinimo laiką.
	Diagnostikos sistemos	2012 metais atnaujinta tinklo diagnostikos sistema.
	Duomenų centrai	„Baltic Data Center“, atnaujindama vieną iš septynių bendrovės valdomų duomenų centrų, jame įdiegė itin saugią serverių šaldymo skystčiu sistemą.
Skaitmeninės televizijos saugus naudojimas	Slaptažodžiai	Slaptažodis, norintiems matyti kanalus skirtus suaugusiems. „Interaktyvioji GALA“ videonuomos paslauga. Norint užsisakyti filmą taip pat reikia įvesti slaptažodį.

2012 metais įmonė TEO LT, AB gana ženkliai patobulėjo, vykdydama savo veiklą, siekdama būti socialiai atsakinga. Įmonės socialinė atsakomybė rinkos atžvilgiu buvo kur kas labiau pažengusi nei 2011 metais. *Galima pastebėti, kad per 2012 metus įmonė teikė gana daug naujų paslaugų, nuo duomenų saugojimo bazės iki biuro įrangos nuomos.* Didžiausia Lietuvoje integruotų telekomunikacijų, IT ir televizijos paslaugų teikėja TEO verslo įmonėms ir organizacijoms pradėjo teikti ilgalaikės kompiuterių ir biuro įrangos nuomos paslaugas. Įrangą klientai galės išsinuomoti 2 arba 3 metams, o vėliau išsinuomoti naują arba ją įsigyti. Išsirinkti pageidaujamą įrangą klientai galės tinklalapyje www.iranga.teo.lt, kuriame bus pateikiama keli šimtai nešiojamųjų, planšetinių bei stacionarių kompiuterių, serverių, spausdintuvų, monitorių ir kitų priedų kompiuteriams. Tinklalapyje siūlomos įrangos sąrašas bus nuolat atnaujinamas - klientai galės pasirinkti bet kurią iš prekių, kurias tuo metu siūlys didžiausia Lietuvoje IT įrangos didmenininkė „ALSO Lietuva“. TEO verslo interneto paslaugomis besinaudojančioms įmonėms nuomos paslaugos bus teikiamos su specialiomis nuolaidomis. Visai nuomojamai įrangai galios garantija, kurią užtikrina jos gamintojai. Be to, visu nuomos paslaugų teikimo laikotarpiu įranga bus apdrausta nuo vagysčių, gaisro ar kitų netyčinių jos praradimo atvejų. Bet kurioje Europos Sąjungos šalyje įvykus draudimui įvykiui, įrangą pakeis ar nuostolius kompensuos draudimo bendrovė „AmTrust“.

TEO kuria pažangias informacinių technologijų paslaugas ir sprendimus, jais skatina naudotis klientus ir dalyvauja įvairiuose šviečiamojo pobūdžio renginiuose ir programose. Taip pat TEO LT, AB plačiai bendradarbiavo su sporto asociacijomis ir suteikė pagalbą įvairiuose sporto čempionatuose, ko 2011 metų ataskaitoje nebuvo minima. Be to, kad įmonė

itin didelį dėmesį skyrė savo teikiamų paslaugų saugumui ir tobulinimui, 2012 metais taip pat buvo rengiami mokymai darbuotojams, siekiant pagerinti jų darbo kokybę. *Įvairiose ugdymo programose 2012 metais dalyvavo 70 proc. TEO darbuotojų, darbuotojų ugdymui 2012 metais skirta 1,3 mln. litų. Taip pat pateiktoje lentelėje galima pastebėti, kad 2012 metais dėmesys buvo skiriamas ir Lietuvos pirmininkavimui Europos Sąjungos Tarybai.*

Užsienio reikalų ministerija gruodžio 19 dieną pasirašė paramos sutartį su nauja Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai rėmėja – bendrove „Baltic Data Center“. Oficiali informacinių technologijų partnerė kitų metų antrąjį pusmetį neatlygintinai teiks duomenų saugyklos ir atsarginių kopijų paslaugas visą pirmininkavimo laikotarpį. Užsienio reikalų ministerijos kanclerio Valdo Lastausko ir bendrovės „Baltic Data Center“ generalinio direktoriaus Aleksandro Samuchovo pasirašytoje paramos sutartyje numatyta bendra teikiamų paslaugų vertė – 203 tūkst. litų. Bendrovė „Baltic Data Center“ užtikrins saugų keitimąsi informacija ir dokumentais bei rezervinį duomenų kopijavimą ir saugojimą. Pirmininkavimo metu įmonė suteiks 6 terabaitų talpos duomenų saugyklą, kurioje galėtų tilpti apie 60 mln. tekstinių dokumentų. Saugykla veiks debesų kompiuterijos pagrindu. Siekiant užtikrinti patikimumą, kas 4 valandas bus daroma po 10 atsarginių duomenų kopijų. „Baltic Data Center“ jau anksčiau yra įgyvendinusi analogiškus projektus. 2011 m. Lietuvoje vykusioje Europos saugumo ir bendradarbiavimo organizacijos (ESBO) Ministrų tarybos sesijoje bendrovė taip pat teikė duomenų saugyklos ir atsarginių kopijų paslaugas.

Galima teigti, kad 2012 metais matomas ženklus pokytis lyginant su 2011 metais. Įmonė ne tik skyrė savo dėmesį jau ankstesniais metais vykdomai socialinės atsakomybės veiklai, bet ir dar labiau įsigilino bei išplėtojo savo veiklą. Atkreipus dėmesį į tai, kad metinėse socialinės atsakomybės ataskaitose minima, jog įmonė ketina įvairius savo projektus tęsti ir kitais metais, galima daryti prielaidą, kad 2013 metais galima tikėtis, kad įmonė bus pažengusi dar labiau.

2.4.2 Įmonės „TEO LT“, AB socialinė atsakomybė darbo vietoje

Dar vienas, ne ką mažiau svarbus, darnaus vystimosi aspektas – darbo vieta. Įmonė norėdama sklandžiai vykdyti savo veiklą, bei išlaikyti savo gerą vardą, turi ne tik stengtis gaminti kokybiškus produktus ar teikti kokybiškas paslaugas, bet ir skirti itin didžiulį dėmesį savo darbuotojams ir suteikti jiems pačias geriausias įmanomas darbo sąlygas, bei leisti jiems jaustis gerai savo darbo vietoje. Norint sužinoti, kokį dėmesį TEO LT, AB skiria savo darbuotojams atlikta metinių socialinės atsakomybės ataskaitų analizė ir pateikti jos rezultatai.

Visų pirma pateikiami 2011 bei 2012 metų ataskaitose pastebėti panašumai.

2.4.7 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo darbo vietoje panašumai 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2011/2012	Irodymas
Bendra informacija		
Parama darbuotojams	Papildomos atostogos	Mirus darbuotojo artimajam ar tuokiantis, darbuotojui suteikiamos 3 kalendorinių dienų papildomos mokamos atostogos.
Premijos	Už ilgalaikį darbą	10 MGL dydžio premijos išmokamos darbuotojams, kurie Bendrovėje nepertraukdami stažo išdirbo 20, 30 ir 40 metų
	Jubiliejaus proga	10 MGL dydžio premijos išmokamos darbuotojams 50-ies bei 60-ies metų gimimo jubiliejaus proga
Socialinės naudos visa darbo dieną dirbantiems darbuotojams		
Sveikatos draudimas	Neterminuotos sutartys	Sveikatos draudimas taikomas tik pagal neterminuotas sutartis visą darbo dieną dirbantiems darbuotojams.
	Dukterinės bendrovės	Visi TEO LT, AB ir dukterinių bendrovių darbuotojai yra apdrausti.
	Nauji darbuotojai	Visi naujai priimti darbuotojai automatiškai laikomi apdraustais nuo priėmimo į darbą dienos
Darbuotojo kompetencijos tobulinimas	Mokymosi atostogos	Jei studijų programos ir individualūs studijų planai atitinka darbuotojo kompetencijos tobulinimo reikmes, mokymosi atostogų laikotarpiu mokamas vidutinis darbo užmokestis.
Darbuotojų atleidimas	Galimybė persikvalifikuoti ir susirasti darbą	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.
Parama mirus darbuotojui	Parama šeimai	Mirus Bendrovės darbuotojui jo artimiesiems apmokamos visos laidojimo išlaidos ir išmokama pašalpa jo sutuoktiniui arba jo išlaikomiems vaikams
Dėmesys darbuotojų vaikams	Vakareliai vaikams	Darbuotojų vaikams (iki 10 m. amžiaus) rengiama kalėdinė eglutė ir teikiamos dovanėlės
Kolektyvinė sutartis	Darbuotojų informavimas	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.
Darbuotojų sveikata	Nemokami skiepai	Darbuotojai nemokamai skiepijami nuo gripo, erkinio encefalito.
	Galimybė sportuoti	Visuose regionų centruose darbuotojams buvo nuomosamos sporto salės bei baseinai, organizuotos darbuotojų sporto varžybos – krepšinio bei teniso turnyrai. Šioms reikmėms finansuoti išleista apie 120 tūkst. litų.
	Sergamumas	Dėl sveikų ir saugių darbo sąlygų TEO fiksuojamas mažas darbuotojų sergamumas.
Darbo laikas	TEO galimybės	TEO darbuotojams suteikia galimybę darbo laiko pradžią pasirinkti nuo 7 iki 11 valandos ir baigti darbą atitinkamai nuo 16 iki 20 valandos.
	„Lintel“ suteikiamos galimybės	„Lintel“ konsultantai dirba pagal lankstų, slenkantį grafiką.

Siekdama sudaryti palankias sąlygas savo darbuotojams derinti darbą bei šeimos poreikius ir remdamasi Kolektyvine sutartimi, tiek 2011 tiek 2012 metais TEO darbuotojams suteikia galimybę darbo laiko pradžią pasirinkti nuo 7 iki 11 valandos ir baigti darbą atitinkamai nuo 16 iki 20 valandos. „Lintel“ konsultantai dirba pagal lankstų, slenkantį grafiką, leidžiantį derinti studijas, šeimos poreikius ir darbą. Norint užtikrinti efektyvią darbuotojų saugos ir sveikatos priežiūrą, Bendrovėje vadovaujamas 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.

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

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.

Taip pat yra teigiama, kad 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.

Galima teigti, kad įmonė tiek 2011, tiek 2012 metais skyrė itin didelį dėmesį savo darbuotojams t.y. suteikė papildomą paramą patyrus netektį, bei suteikė socialinį draudimą, kuris darbuotojams yra itin svarbus. Tai, kad įmonė savo darbuotojams suteikia lankstų darbo grafiką ir leidžia darbą derinti su šeimos poreikiais parodo, kad TEO LT, AB rūpinasi savo darbuotojais ir siekia jiems suteikti pačias palankiausias darbo sąlygas.

2.4.8 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai mokymo ir ugdymo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2011/2012	Įrodymas
Mokymas ir ugdymas		
Naujų vadovų ugdymo programa	Kompetencijos tobulinimas	<i>Naujiems vadovams organizuojami ir praktiniai užsiėmimai, skirti konkrečioms ugdomojo vadovavimo kompetencijoms tobulinti bei įtvirtinti.</i>
Vadovų kompetencijos didinimas technologiniuose padaliniuose	Seminarai	<i>Tinklo technologijų tarnybos vadovams vyko seminaras „Efektyvus vadovavimo formulė“.</i>
	Sesijos	<i>Buvo surengta keletas praktinių įgūdžių įtvirtinimo sesijų.</i>
Vadovavimas pardavimams	Mokymu ciklai vadovams	<i>Aukščiausiojo lygio vadovai kiekvieną mėnesį savo regionuose rengė konsultacinių mokymų seminarų ciklus, skirtus verslo vadovams.</i>
Vidiniai mokymai	Naudojami ištekliai	<i>intensyviai buvo naudojami vidaus ištekliai, pažangi įmonės vidaus komunikacijos kanalų infrastruktūra (intranetas, vaizdo reportažai intranete) ir naujųjų technologijų teikiamos galimybės rengiant mokymus TEO įmonės grupės darbuotojams.</i>
	Vidiniai treneriai	<i>Vidinių trenerių, tam tikrų sričių ekspertų konsultacijomis nuolat naudojosi TEO įmonių grupės darbuotojai.</i>
Naujų darbuotojų mokymas	TEO pristatymas	<i>Naujokams pristatomos bendros žinios apie TEO, personalo valdymą, technologijas ir tinklą, TEO paslaugas, verslo procesus.</i>
	„Tausok ir keiskis“	<i>Taip pat naujokams pristatomas projektas „Tausok ir keiskis“, jo idėja ir rezultatai.</i>
	Adaptacijos programos	<i>UAB „Lintel“ naujiems darbuotojams rengiamos adaptacijos ir naujokų mokymų programos.</i>
	3 mėnesių programa	<i>Administracijos darbuotojams taip pat taikoma speciali adaptacijos programa, kuri trunka iki 3 mėnesių.</i>
Sauga darbe ir atestavimas	Aukštaliapių kursai	<i>Aukštaliapių kursai telekomunikacijų specialistams suteikiant sertifikatus aukštaliapių darbams atlikti.</i>
	Privalomi mokymai	<i>Privalomi priešgaisrinės saugos mokymai, atestuojant vadovus</i>
	Savarankiškas tobulėjimas	<i>Tinklo technologijų tarnybos specialistų savarankiškas pasiruošimas</i>

		<i>žinių patvirtinimo egzaminams.</i>
Saugesnio interneto akademija	Vykdomi turai	<i>Vyko Saugesnio interneto akademijos turas per Lietuvą.</i>
Studijų rėmimas	Finansavimas	<i>Tęsimos investicijos į darbuotojų kompetencijos kėlimą, ne tik rengiant mokymus, bet ir finansuojant darbuotojų studijas.</i>
Veiklos valdymas ir karjera	Konsultacijos karjerai	<i>Įmonės vadovai bei darbuotojai buvo konsultuojami karjeros klausimais.</i>
	Karjeros planai	<i>Darbuotojai sudarė individualius karjeros planus.</i>
	Intranetas	<i>Intraneto skelbimai.</i>
	Galimybės darbuotojams	<i>Pirmumo teisė pretenduoti į laisvas darbo vietas.</i>
Karjeros pokyčiai	Pokyčiai 2012 m.	<i>2012 m. karjeros pokyčių patyrė 5,1 proc. TEO darbuotojų.</i>
	Pokyčiai 2011 m.	<i>2011 m. profesinės veiklos pasikeitimai buvo susiję su 9 proc. įmonės darbuotojų.</i>
Tyrimai	Tyrimų patobulinimai	<i>2012 m. į tyrimą įtraukta daugiau atvirų klausimų, patobulinta demografinė dalis. Tai leido geriau suprasti gautus rezultatus. Įmonės mastu</i>
	Rezultatai	<i>TEO tradiciškai patenka tarp 33 proc. Europos įmonių, kurių darbuotojų prisirišimo indeksas yra vienas didžiausių.</i>
Ugdymo programos	Skiriamos lėšos ir laikas 2012 m.	<i>Vienam TEO darbuotojui 2012 metais vidutiniškai buvo skirta apie 30 mokymo valandų ir apie 392 litų.</i>
	Skiriamos lėšos ir laikas 2011 m.	<i>2011 metais vienam TEO darbuotojui vidutiniškai buvo skirta apie 17,1 mokymo valandos ir apie 305 litų.</i>

Norint padėti paskirtiems naujiems vadovams lengviau rasti sprendimus, 2011-2012 metais buvo organizuota naujų vadovų ugdymo programa. Jos tikslas – suteikti vadybos bei ugdomojo vadovavimo žinių, kurių reikia vadovo darbe. Programos dalyviams pristatoma įmonėje veikianti veiklos valdymo sistema, nauji vadovai dalyvauja situacijų ir ugdomojo vadovavimo mokymuose

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

Galima pastebėti, jog 2012 metais įmonė nepamiršo 2011 metais pradėtų darbų ir tęsė visus mokymus, tyrimus, toliau rėmė savo darbuotojus bei suteikė galimybę kilti karjeros laiptais. Siekdama apmokyti naujus darbuotojus ir suteikti naujų žinių, jau esamiems darbuotojams, įmonė analizuojamais metais vykdė vidinius mokymus, kurie buvo skirti ne tik paprastiems darbuotojams, bet ir vadovams.

2.4.9 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai mokymo ir ugdymo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2011/2012	
Ryšys su darbuotojais		
Renginiai darbuotojams	Vidinės komunikacijos renginiai	<i>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.</i>
	Darbuotojų įvertinimas	<i>TEO įmonių grupėje kasmet pripažįstami ir įvertinami darbuotojai, kurie pasiekė puikių darbo rezultatų.</i>
	„Metų darbuotojo“ rinkimai	<i>TEO bendrovėje kasmet rengiami „Metų darbuotojo“ rinkimai jau tapo tradicine Bendrovės organizacijos kultūros dalimi.</i>
Paskatos	Piniginiai priedai	<i>Norint paskatinti TEO darbuotojus, jiems skiriami atlyginimo dydžio piniginiai priedai</i>
	Papildomos atostogos	<i>TEO darbuotojams kaip papildomos proginės atostogų dienos suteikiamos Kūčių ir antra Kalėdų dienos.</i>

Darbuotojų įsitraukimas	Skartinimas	<i>Siekta įtraukti darbuotojus į įvairias socialines iniciatyvas, užtikrinant jiems grįžtamojo ryšio galimybę.</i>
	Savanorystės dienos	<i>Bendrovėje organizuotos korporatyvinės Savanorystės dienos.</i>
	Darbuotojų savanoriškas prisidėjimas	<i>TEO darbuotojai noriai įgyvendino iniciatyvą, patys įsitraukdami į Bendrovės paramos skirstymo procesą.</i>
	Kraujo donorystė	<i>TEO įmonių darbuotojai aktyviai prisideda prie neatlygintinos kraujo donorystės idėjos.</i>
Visuomeninių organizacijų ar projektų rėmimas	Suteikta galimybė darbuotojams	<i>Kiekvienas Bendrovės darbuotojas turėjo galimybę intranete išreikšti savo nuomonę ir skirti po 20 litų vienai iš visuomeninių organizacijų ar projektų.</i>
Lygios galimybės ir teisės		
Diskriminacija	Nuostatos	<i>TEO įmonių grupė darbuotojams užtikrina lygias galimybes ir teises, laikydamosi LR Konstitucijoje ir darbo įstatymuose nustatytų nediskriminavimo pagal amžių, lytį, rasę, religiją, kilmę ir įsitikinimus nuostatų.</i>
	Pažeidimų fiksavimas	<i>TEO įmonių grupėje nei 2012 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.</i>
Darbuotojai su negalia	Darbuotojų skaičius	<i>2011 – 30 žmonių, 2012 – 25 žmonės.</i>

Pagal gautus duomenis galima pastebėti, kad analizuojamais metais, norint paskatinti TEO darbuotojus, jiems buvo skiriami atlyginimo dydžio piniginiai priedai už tikslų pasiekimą (metiniai arba ketvirtiniai; priklauso nuo darbo pobūdžio), taip pat vienkartiniai piniginiai priedai.

Taip pat bendrovėje organizuotos korporatyvinės Savanorystės dienos. Analizuojamais metais įmonės darbuotojai vieną Bendrovės apmokamą darbo dieną skyrė savanoriškam aplinkos tvarkymui, padėjo vaikų globos namų auklėtiniais, dalinosi kompetencijomis ir patirtimi su jaunimu.

Pasitelkus kompetentingą išorės ekspertų komisiją bei atsižvelgus į Bendrovės paramos kryptis, buvo atrinktos dvi nevyriausybinių organizacijų 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.

Ataskaitose teigiama, kad TEO įmonių grupėje nei 2012 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. Tai parodo, kad įmonė dirba sklandžiai, joje netvyro įtampa, ar bloga nuotaika, darbuotojai gali jaustis lygiaverčiai nepaisant to, kokios jie rasės, tikėjimo ar lyties.

Paskutinė pateiktos lentelės skiltis parodo, kad 2012 metais įmonėje dirbo 25 žmonės su negalia, o 2011 metais – 30. Matomas ženklus darbuotojų su negalia sumažėjimas, tačiau šių darbuotojų skaičius išliko vis dar pakankamai didelis.

Žemiau pateikiami skirtumai, pastebėti 2011 – 2012 metų socialinės atsakomybės metinėse ataskaitose.

2.4.10 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo darbo vietoje skirtumai 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2012	Įrodymas
Darbuotojų lavinimas	Pardavimų įgūdžių lavinimas	2012 m. skaitmenizacijos metais Lietuvoje ypatingas dėmesys buvo skiriamas TEO paslaugų ir – ypač – televizijos GALA paslaugų verčių ir naudų vartotojams komunikacijai.
	Iniciatyvos	2012 m. buvo įgyvendinama nauja iniciatyva – TEO darbuotojams paskaitas aktualiomis temomis rengė TEO paramos gavėjų atstovai.
	Universalaus ugdymo programa	2012 m. įgyvendinta nauja Universalaus ugdymo programa..
	Stazuotojų programos modulis	Pirmasis Stazuotojų programos modulis „Pardavimai ir klientų aptarnavimas“ buvo surengtas Pardavimo ir klientų aptarnavimo tarnybos darbuotojams.
Pagalba klientams	Nemokami informaciniai susitikimai	2012 m., rengiantis laikui, kai visoje Lietuvoje antžeminė televizija buvo pradėta transliuoti tik skaitmeniniu signalu gegužė–rugsėį buvo surengti nemokami informaciniai edukaciniai susitikimai su vietos bendruomenėmis.
	Darbuotojų indėlis	TEO darbuotojai ekspertai aiškino, kaip sėkmingai pasiruošti priimti skaitmeninį antžeminės televizijos signalą.
	Projektas vyresniųjų klasių moksleiviams	2012 m. TEO buvo įgyvendintas unikalus profesinio ugdymo ir kūrybiškumo skatinimo projektas vyresniųjų klasių moksleiviams „TEO burės“.
Nuolatinis grįžtamasis ryšys su darbuotojais	Penktadienio popietės	2012 m. Korporatyvinės komunikacijos skyrius inicijavo ir rengė penktadienio popietes, į kurias kvietė pasidalinti patirtimi ir aktualiomis temomis TEO įmonių atsakingus darbuotojus ir svečius.
Kongresai ir konferencijos	Vadovų kongresas	2012 m. buvo surengtas TEO vadovų kongresas
	Teminės konferencijos	2012 m. buvo rengiamos teminės konferencijos.

2012 metais įmonė kaip ir minėta anksčiau, ne tik tęsė ankstesniais metais pradėtą veiklą, susijusią su socialine atsakomybe darbo vietoje, bet ir pradėjo naujas veiklas. *Visų pirma buvo pradėta universalaus ugdymo programa, kurioje dalyvavo 314 darbuotojų.* Šios programos tikslas – ugdyti klientus aptarnaujančius darbuotojus profesionaliai atlikti visus telekomunikacijų, TV bei IT paslaugų diegimo, gedimų šalinimo, paslaugų / produktų pardavimo bei klientų konsultavimo darbus

Dar vienas 2012 metų naujas projektas - “TEO burės”, kuriam vykstant moksleiviai galėjo pasisemti įvairių verslo sričių žinių bei patys teikė pasiūlymus dėl TEO reklamos, rinkodaros tobulinimo ir paslaugų kūrimo procesų. Visą rudens atostogų savaitę dvidešimt konkurso būdu atrinktų 10-11 klasių moksleivių dalyvavo projekte „TEO burės“ ir turėjo galimybę išbandyti save versle, įgyti specifinių sričių patirties. Per specialius jiems skirtus seminarus jaunuoliai sėmėsi kūrybiškumo, lyderystės žinių, tobulino komandinio darbo įgūdžius, įgijo rinkodaros, komunikacijos patirties ir išbandė save telekomunikacijų srityje.

Projektą „TEO burės“ TEO įgyvendino kartu su neformalaus ugdymo organizacija VšĮ „Sėkmės mokykla“.

Siekiant didinti darbuotojų lojalumą, įsitraukimą bei profesionalumą, 2012 m. buvo surengtas TEO vadovų kongresas, kurio tikslas – įvertinti vadovų komandos, kuriančios įmonę ir jos aplinką, veiklą, identifikuoti sėkmes ir stipriąsias savybes, sukurti TEO, kaip ateities lyderio klientų, partnerių bei visuomenės akimis, viziją. Vadovų kongreso moto:

„Organizacijos ir lyderystės plėtos rezervų paieška kartu“. Vadovų kongrese dalyvavo 230 TEO įmonės bei grupės įmonių vadovų.

2012 m. buvo rengiamos teminės konferencijos – 223 įmonės darbuotojai iš Paslaugų plėtos ir rinkodaros, Pardavimo ir klientų aptarnavimo, Verslo procesų ir kokybės tarnybų dalyvavo profesinėse konferencijose Lietuvoje ir užsienyje.

2.4.3 Įmonės „TEO LT“, AB socialinė atsakomybė visuomenėje/bendruomenėje

Yra teigiama, kad nuo visuomenės priklauso tai, kaip įmonėms sekasi vykdyti savo veiklą, kadangi tai, kokią įvaizdį įmonė susidaro aplinkinių akimis yra labai svarbu. Klientas dažniausiai pasirenka gerą vardą užsitarnavusias įmones, o ne prastai žinomas ar praeityje savo vardą susiteršusias organizacijas. Norint išsiaiškinti, kokių veiksmų įmonė ėmėsi 2011 ir 2012 metais siekdama padėti visuomenei, buvo įsigilinta ir į TEO LT, AB socialinės atsakomybės principų realizavimą visuomenės atžvilgiu.

Visų pirma pateikiami 2011 bei 2012 metų ataskaitose pastebėti panašumai.

2.4.11 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai socialinės partnerystės srityje 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2011/2012	Įrodymas
Socialinės partnerystės kryptys		
Partneriai	Tęsiama partnerystė	2012 metais TEO tęsė ilgametę partnerystę su nevalstybinėmis organizacijomis ir vietos bendruomenėmis.
	Socialinių partnerių atranka	Rinkdamasis verslo ir socialinius partnerius, TEO atsižvelgia į tai, ar jie veikia socialiai atsakingai.
	Socialinės paramos skyrimas	Skirdama socialinę paramą, TEO laikėsi socialinės partnerystės strategijoje apibrėžtų esminių paramos ir bendradarbiavimo kryptų.
Skiriama parama	Trumpieji numeriai	Neatlygintinai buvo suteikta trumpųjų telefono numerių, kuriais buvo aukojama.
	Parama paslaugomis	TEO antrinė įmonė UAB „Lintel“ paramą teikė paslaugomis – teikė trumpųjų numerių paslaugas lėšoms rinkti („Išsipildymo akcija“, „Maisto bankas“, „Maltos ordinas“, „Caritas“, „Gelbėkit vaikus“, kt.).
	Renginiai	TEO antrinė įmonė UAB „Baltic Data Center“ organizavo renginį „Informacinių išteklių valdymo įstatymas ir jo įgyvendinimas“.
	Europos sąjungos taryba	2012 m. rudenį Užsienio reikalų ministerija pasirašė paramos sutartį su nauja Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai rėmėja – TEO grupės įmone „Baltic Data Center“.
Neteikiama parama	Kategorijos kurioms parama nesuteikiama	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.
	Fiziniai asmenys	Finansinė parama taip pat neteikiama fiziniams asmenims.
Socialinė partnerystė		
Socialinė partnerystė su suinteresuotomis grupėmis	TEO vertybės	TEO socialinė partnerystė su vietos bendruomenėmis, nevalstybinėmis organizacijomis, savivaldybių atstovais, investuotojais ir kitais partneriais yra pagrįsta TEO vertybėmis, kurios yra: atvirumas, atsakingumas, veiklumas ir bendradarbiavimas.
	Projektų tęsimas	TEO toliau tęsė socialinio bendradarbiavimo projektus – teikė paramą socialiniams ir kultūros projektams, vietos bendruomenių renginiams, akademinio švietimo ir novatoriškumo projektams, lietuviško kino industrijai bei Ryšių istorijos muziejui.
Apdovanojimai	Už skaidrumą ir gerą informacijos suteikimą	2012 m. sausio mėn. TEO penktą kartą buvo pripažinta skaidriausia ir geriausiai informaciją rinkai teikiančia bendrove Baltijos šalyse.
	Socialiai atsakingos	2012 m. gegužės mėn. NAVIT ceremonijoje TEO buvo skirtas Socialiai

	įmonės apdovanojimas	<i>atsakingos įmonės 2011 apdovanojimas.</i>
	Sėkmingiausia įmonė	<i>2012 m. birželio mėn., per Baltijos šalių vertybinių popierių biržos rinkimus „Baltic Corporate Excellence Awards 2012“, įmonė TEO trečią kartą iš eilės buvo pripažinta sėkmingiausia įmone.</i>

Kaip 2011 taip ir 2012 metais TEO tęsė ilgametę partnerystę su nevalstybinėmis organizacijomis ir vietos bendruomenėmis, stiprino ryšius su ilgalaikiais partneriais socialinėje, kultūros, švietimo ir novatoriškumo skatinimo srityse, siekė prisidėti prie visuomenės socialinės plėtros ir gerovės, skleidė socialinės atsakomybės idėjas Lietuvoje.

TEO antrinė įmonė UAB „Baltic Data Center“ organizavo renginį „Informacinių išteklių valdymo įstatymas ir jo įgyvendinimas“. Renginys buvo nemokamas ir jame dalyvavo daugiau nei 100 dalyvių iš įvairių valstybės institucijų. UAB „Baltic Data Center“ ekspertai dalinosi patirtimi ir žiniomis TEO ir Lietuvos savivaldybių asociacijos rengtose konferencijose Lietuvos savivaldybių specialistams ir vadovams.

Taip pat metinėse ataskaitose skelbiama, kad plėtojant dialogą su suinteresuotomis grupėmis, analizuojamais metais, buvo nuolatos atsižvelgiama į jų poreikius bei interesus, siūlomos optimalios bendradarbiavimo galimybės – partnerystė projekto laikotarpiui ar ilgalaikė partnerystė, parama, telekomunikacijų sprendimai ar kitoks abipusiai naudingas veiklų integravimo būdas.

Be anksčiau paminėtų dalykų, TEO toliau tęsė socialinio bendradarbiavimo projektus – teikė paramą socialiniams ir kultūros projektams, vietos bendruomenių renginiams, akademinio švietimo ir novatoriškumo projektams, lietuviško kino industrijai bei Ryšių istorijos muziejui.

2012 m. sausio mėn. TEO penktą kartą buvo pripažinta skaidriausia ir geriausiai informaciją rinkai teikiančia bendrove Baltijos šalyse per „NASDAQ OMX“ Vilniaus, Rygos ir Talino vertybinių popierių biržų rengiamus apdovanojimus. Maždaug 14 tūkst. akcininkų turinti TEO yra didžiausia pagal kapitalizaciją oficialiajame NASDAQ OMX Vilniaus vertybinių popierių biržos sąraše esanti bendrovė. Taip pat Didžiausia Lietuvoje integruotų telekomunikacijų, IT ir televizijos paslaugų teikėja TEO per sėkmingiausių į Baltijos šalių vertybinių popierių biržų sąrašus įtrauktą bendrovių rinkimus „Baltic Corporate Excellence Awards 2012“ trečius metus iš eilės buvo pripažinta geriausia įmone. Ekspertų vertinimu, TEO sėkmę užtikrino geri finansiniai rodikliai, lyderės pozicija rinkoje, efektyvus įmonės valdymas ir bendravimas su investuotojais

TEO per Baltijos šalių vertybinių popierių rinkos apdovanojimus „Baltic Market Awards“ penktą kartą buvo pripažinta skaidriausia ir geriausiai informaciją rinkai teikiančia bendrove Baltijos šalyse, taip pat geriausia metinės ataskaitos ir viena geriausių interneto

tinklalapio rengėjų. Už geriausius ryšius su investuotojais Baltijos šalyse TEO buvo apdovanojama ir 2006, 2007, 2009 ir 2011 metais.

Pagal gautus duomenis galima pastebėti, kad įmonė ne tik siekia suteikti paramą visuomenei, bet ir ieško partnerių, kurie ne tik bendradarbiautų, bet ir turėtų tokį patį požiūrį į socialinę atsakomybę. Analizuojamais metais įmonė nepakeitė savo požiūrio ir metinėse ataskaitose teigia, kad paramos ir kitų lengvatų neteikia pelno siekiančioms ir politinėms organizacijoms bei partijoms, religinėms bendruomenėms, brutalaus sporto atstovams, azartinių lošimų organizatoriams bei nelegaliai veikiančioms organizacijoms, bei fiziniams asmenims. Gautų apdovanojimų gausa parodo tai, kad įmonė ne tik skelbia veikianti socialiai atsakingai, bet ir realiai vykdo savo veiksmus už kuriuos nepalieka neįvertinta jau kelis metus iš eilės.

2.4.12 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai akademinio švietimo bei novatoriškų projektų skatinimo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2011/2012	
Akademiniškas švietimas ir novatoriškų projektų skatinimas		
Tęsiama veikla	Pagrindinės kryptys	<i>Viena pagrindinių TEO socialinės partnerystės krypčių yra akademinis švietimas ir novatoriškų projektų skatinimas. 2012 m. buvo nuosekliai tęsiami pradėti darbai.</i>
	Nacionalinė moksleivių akademija	<i>Buvo toliau bendradarbiaujama su VšĮ „Nacionalinė moksleivių akademija“, lavinant išskirtinių gabumų turinčius vaikus visoje šalyje.</i>
	„Bebras“	<i>IT konkurso „Bebras“ rengėjams Bendrovė jau devintą kartą suteikė pagalbos organizuojant informacinių technologijų konkursą „Bebras“.</i>
	Apdovanojimai geriausioms disertacijoms	<i>Bendradarbiaujant su Lietuvos jaunųjų mokslininkų sąjunga, penktą kartą buvo surengti apdovanojimai už geriausias Lietuvoje apgintas disertacijas.</i>
	Pagalba norintiems studijuoti užsienyje	<i>TEO toliau dirbo su VšĮ Jungtinių pasaulio koledžų nacionaliniu komitetu, kuris teikia pagalbą norintiems moksleiviams studijuoti užsienio koledžuose.</i>
	Bendradarbiavimas su Vilniaus dailės akademija	<i>2012 m. TEO toliau bendradarbiavo su Vilniaus dailės akademijos Dizaino inovacijų centru.</i>
	„Jaunojo dizainerio prizas“	<i>Bendrovė antrą kartą prisidėjo prie konkurso „Jaunojo dizainerio prizas“ organizavimo: ji įsteigė prizus konkurso nugalėtojams pagal tris kategorijas. Konkurso tikslas - išskirti ir paskatinti perspektyviausius jaunosios kartos dizainerius, skatinti jų tobulėjimą dizainui taikant IT sprendimus ir kt.</i>
	Bendradarbiavimas su valstybės institucijomis	<i>Bendradarbiaudamas su valstybės institucijomis, TEO toliau rūpinosi informacinės visuomenės plėtros bei novatoriškų projektų įgyvendinimo sklaidos klausimais.</i>

Kaip galima pastebėti lentelėje, akademinio švietimo bei novatoriškų projektų skatinimo srityse įmonė tęsė ankstesniais metais pradėtą veiklą. TEO LT, AB teigia, kad viena pagrindinių įmonės socialinės partnerystės krypčių yra akademinis švietimas bei novatoriškų projektų skatinimas, todėl visi pradėti darbai buvo tęsiami nuosekliai ir analizuojamais metais. Galima pastebėti, kad įmonė už savo veiklą, kasmet gauna ne vieną apdovanojimą, o kai kuriuos gauna jau kelis metus iš eilės. Analizuojamais metais įmonė bendradarbiavo su įvairiomis organizacijomis bei valstybės institucijomis taip prisidėdama prie novatoriškų projektų įgyvendinimo. Bendrovė antrą kartą prisidėjo prie konkurso „Jaunojo dizainerio

prizas“ organizavimo: ji įsteigė prizus konkurso nugalėtojams pagal tris kategorijas. Konkurso tikslas - išskirti ir paskatinti perspektyviausius jaunosios kartos dizainerius, skatinti jų tobulėjimą dizainui taikant IT sprendimus ir kt. Konkurso uždaviniai - išskirti ir paskatinti perspektyviausius jaunosios kartos dizainerius. Didinti konkurenciją tarp dizaino specialybės studentų, skatinti jų tobulėjimą. Pristatyti jaunųjų dizainerių kūrybą plačiajai visuomenei bei verslo ir pramonės atstovams, populiarinti dizainą kaip specialybę bei kelti dizainerių kvalifikaciją.

Taip pat ataskaitose skelbiama, kad buvo toliau bendradarbiaujama su VšĮ „Nacionalinė moksleivių akademija“, lavinant išskirtinių gabumų turinčius vaikus visoje šalyje. Nacionalinė moksleivių akademija (NMA) – ne pelno siekianti viešoji neformaliojo ugdymo įstaiga, skirta Lietuvos gabių mokinių dalykiniam ir visuomeniniam lavinimui. Pagrindinis NMA tikslas – suteikti aukštus pasiekimus ar jų potencialą turintiems motyvuotiems vaikams jų poreikius atitinkantį ugdymą bei išlyginti tokio ugdymo regioninius netolygumus. Devyniose dalykinėse sekcijose mokosi 7–12 kl. moksleiviai iš visos Lietuvos. Visi NMA moksleiviai dalyvauja nuotoliniame mokyme, o geriausieji yra kviečiami į tris kartus per metus vykstančias sesijas.

TEO šiuose projektuose nėra pagrindinis iniciatorius, tačiau prisidedama prie kitų organizacijų, įmonė suteikia galimybę šiuos projektus įgyvendinti, o tai parodo didžiulę TEO LT, AB svarbą.

2.4.13 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai bendruomeninės veiklos srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2011/2012	Įrodymas
Bendruomeninė veikla		
Kino festivaliai, apdovanojimai	„Sidabrinė gervė“	TEO skyrė lėšų rengiant Lietuvos kino ir televizinio kino apdovanojimų „Sidabrinė gervė“ ceremoniją.
	Vytauto V. Landsbergio filmų antologija	TEO bendradarbiavo su studija „A PROPOS“, rengiant Vytauto V. Landsbergio filmų antologiją, skyrė paramos Europos šalių kino forumui „Scanorama“ ir įsteigė finansinę premiją jaunajam Lietuvos režisieriui.
Saugesnis internetas	Projekto įgyvendinimas	TEO Saugesnio interneto akademijos projektą įgyvendino su partneriais – Švietimo ir mokslo ministerija ir Ryšių reguliavimo tarnyba. Šis projektas įgyvendintas jau ketvirti metai iš eilės.
	Svetainė tėveliams	TEO vaikų saugumu internete besirūpinantiems tėveliams siūlo apsilankyti interneto svetainėje, kurioje pateikiama akademijos organizatorių ir partnerių surinktų naudingų nuorodų, taip pat patarimų, mokomųjų vaizdo reportažų ir kitos aktualios metodinės medžiagos apie saugesnį internetą.

Ne paslaptis, kad kelis metus iš eilės TEO prisideda ir prie bendruomeninės veiklos. Ši įmonė yra viena pagrindinių kino apdovanojimų „Sidabrinė gervė“ iniciatorių. TEO kartu su Lietuvių kino akademija trejus metus rengė festivalį „Sidabrinės gervės naktys“ ir skatino lietuviško kino sklaidą, siekė supažindinti žiūrovus su aktoriais, režisieriais, operatoriais,

prodiuseriais. Be to, kad įmonė prisideda prie kino apdovanojimų, ji taip pat yra įkūrusi saugesnio interneto akademiją. Jos dėka kasmet vis daugiau jaunimo ir tėvelių, besirūpinančių savo vaikų saugumu naršant internete, sužino, kaip reikia naudotis internetu saugiai. Projektui pradėti pasirinkta Saugesnio interneto diena, kurią mini net šešiasdešimt penkios pasaulio šalys. 2012 metų visoje Europoje minimos dienos šūkis buvo „Suvienykime kartas – saugiai atskleiskime skaitmeninį pasaulį kartu!“. Saugesnio interneto akademijos projektą įgyvendina Švietimo ir mokslo ministerijos Švietimo Informacinių technologijų centras, Ryšių reguliavimo tarnyba ir bendrovė TEO. Ne išimtis ir analizuojami metai, tiek 2011, tiek 2012 metais įmonė tęsė savo veiklą ir „Sidabrinės gervės“ apdovanojimuose, ir mokino visuomenę, kaip naudotis internetu saugiai. Su virtualiame pasaulyje slypinčiais pavojais ir asmeninės informacijos saugumo svarba 2012 m. buvo supažindinti 4000 šalies moksleivių trylikoje Lietuvos miestų. Yra skelbiama, kad nuo projekto pradžios 2009-aisiais akademiją „baigė“ 10 tūkst. moksleivių. TEO vaikų saugumu internete besirūpinantiems tėveliams siūlo apsilankyti interneto svetainėje, kurioje pateikiama akademijos organizatorių ir partnerių surinktų naudingų nuorodų, taip pat patarimų, mokomųjų vaizdo reportažų ir kitos aktualios metodinės medžiagos apie saugesnį internetą. Kaip ir ankstesniais metais, akademija buvo rengiama tarptautinės Saugesnio interneto dienos, minimos daugiau nei 65 šalyse visame pasaulyje, proga.

Žemiau pateikiami skirtumai, pastebėti 2011 – 2012 metų socialinės atsakomybės metinėse ataskaitose.

2.4.14 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo visuomenėje skirtumai 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2012	
Nauja veikla	Sėkmingas bendradarbiavimas	2012 m. TEO pradėjo sėkmingai bendradarbiauti su VšĮ „Sėkmės mokykla“. Tai neformalaus ugdymo organizacija, siekianti prisidėti prie sėkmingų, aktyvių ir atsakingų piliečių visuomenės kūrimo Lietuvoje. VšĮ „Sėkmės mokykla“, dalyvaudama projekto „Vartai: įmonių socialinės ir aplinkosauginės inovacijos“ iniciatyvoje, TEO surengė bandomuosius projekto „Moksleivių praktikos“ renginius, be to, vienas moksleivis bendrovėje atliko praktiką.
	Prisijungimas prie projektų	„Sėkmės mokykla“ 2012 m. dalyvavo „TEO litų“ projekte.
	Mokymai moksleiviams	TEO ir „Sėkmės mokykla“ pradėjo įgyvendinti naują sumanymą – rengti mokymus regioninėse Lietuvos mokyklose, skirtus didinti moksleivių motyvaciją ir ugdyti bendruosius gebėjimus.
	Temos, dėstomos moksleiviams	Moksleiviams dėstoma kūrybiškumo, pilietiškumo, verslumo, lyderystės, viešo kalbėjimo, derybų meno, streso valdymo, emocinio intelekto, laiko planavimo, komandinio darbo temomis.
Pirmininkavimas ES	Pasirašyta sutartis	2012 m. gruodžio 19 d. TEO antrinė įmonė UAB „Baltic Data Center“ pasirašė paslaugų teikimo sutartį su Užsienio reikalų ministerija ir tapo Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai rėmėja.
	Numatyti planai	Nuo 2013 metų antrojo pusmečio įmonė neatlygintinai teiks duomenų saugyklos ir atsarginių kopijų paslaugas pirmininkavimo laikotarpiu.
Pagalba sporto renginiams	TAFISA	2012 m. TEO buvo TAFISA žaidynių telekomunikacijų partneris – žaidynių organizatorių, savanorių bei žurnalistų darbui užtikrinti TEO įrengė internetą ir kompiuterių tinklą.
	Jaunimo krepšinio	2012 m. Lietuvos krepšinio federacija antrą kartą pakvietė TEO

	čempionatas	<i>bendradarbiauti ir teikti kompleksines paslaugas Jaunimo krepšinio čempionatui. Kauno „Žalgirio“ arenoje, Vilniaus „Siemens“ arenoje, Š. Marčiulionio krepšinio akademijoje ir Panevėžio „Cido“ arenoje TEO įrengė kompiuterių tinklo stoteles, kurios leido čempionatų organizatoriams, informacinių sistemų paslaugų teikėjams ir žurnalistams naudotis belaidžiu interneto ryšiu.</i>
Mokymai, nutraukiant analoginės antžeminės televizijos transliacijas	Susitikimai su bendruomenėmis	<i>Lietuvai ruošiantis nutraukti analoginės antžeminės televizijos transliacijas, TEO atstovai visoje Lietuvoje rengė susitikimus su miestelių ir kaimų bendruomenėmis.</i>
	Suteikiama informacija	<i>Per susitikimus miestų, miestelių ir provincijos gyventojams buvo suteikta informacijos apie skaitmeninę televiziją, užmegzti glaudūs ir patikimi ryšiai su vietos gyventojais ir bendruomenėmis.</i>
	Susitikimų vieta	<i>Nemažai susitikimų vyko miestelių ir rajonų bibliotekose, taip pat vykstant lietuviškų filmų festivalio „Sidabrinės Gervės naktys“ renginiams.</i>

Nepaisant to, kad įmonė tęsė anksčiau pradėtus savo darbus, taip pat 2012 metais buvo pradėta kreipti dėmesį ir į naujas sritis, tokias kaip: mokymai nutraukiant analoginės antžeminės televizijos transliacijas, suteikiama pagalba įvairiems sporto renginiams, pirmininkavimui ES Taryboje 2013 metais, bei bendradarbiavimui su neformalaus ugdymo organizacijomis, siekiant padėti vaikams atsiskleisti. Visa tai parodo, jog TEO siekia ne tik išlaikyti jau savo senai užsitarnautą vardą, bet ir parodyti žmonėms, kad jai rūpi visi.

2012 m. TEO buvo TAFISA žaidynių telekomunikacijų partneris – žaidynių organizatorių, savanorių bei žurnalistų darbui užtikrinti TEO įrengė internetą ir kompiuterių tinklą. Spaudos darbo centre, kuris įsikūrė Šiaulių arenoje, veikė daugiau nei 10 darbo vietų ir buvo teikiamos duomenų bei vaizdo perdavimo, telefonijos (telefoninių konferencijų), projekto valdymo ir sistemų priežiūros paslaugos. Žaidynių žiūrovų patogumui visų renginių akimirkos – vaizdo dienoraščiai – transliuoti vaizdo ekranuose, kurie stovėjo didžiausiose susibūrimų vietose. Vaizdas buvo perduodamas iš Šiaulių arenos į kitose Šiaulių vietose bei kituose miestuose stovėjusius LED ekranus. Vaizdo perdavimu rūpinosi TEO.

Taip pat ne išimtis jaunimo Europos čempionatas, 2012 m. Lietuvos krepšinio federacija antrą kartą pakvietė TEO bendradarbiauti ir teikti kompleksines paslaugas Jaunimo krepšinio čempionatui. Kauno „Žalgirio“ arenoje, Vilniaus „Siemens“ arenoje, Š. Marčiulionio krepšinio akademijoje ir Panevėžio „Cido“ arenoje. Čia TEO įrengė kompiuterių tinklo stoteles, kurios leido čempionatų organizatoriams, informacinių sistemų paslaugų teikėjams ir žurnalistams naudotis belaidžiu interneto ryšiu. Organizatoriai ir dalyviai per pasaulio ir du Europos jaunimo krepšinio čempionatus buvo aprūpinti nešiojamaisiais kompiuteriais, spausdintuvais, fakso aparatais, televizoriais, DVD grotuvais, laidiniais telefonais ir kt. reikalinga įranga. Juos TEO šiems renginiams išnuomojo, bendradarbiaudama su UAB „Reo Investment“. Per tris jaunimo čempionatus TEO belaidžiu interneto ryšiu naudojo per 200 organizatorių atstovų bei žurnalistų.

Tai, kad įmonė plėtoja savo veiklą, nėra keista, kadangi, jau senai pradėtus projektus nėra sunku įgyvendinti, o ši įmonė siekia nuolat tobulėti, todėl kasmet atranda naujų projektų prie kurių su malonumu prisideda.

2.4.4 Įmonės TEO LT, AB socialinė atsakomybė aplinkosaugoje

Nors TEO neturi sertifikatų, pažyminčių dalyvavimą aplinkosaugos vadybos sistemose, tačiau TEO LT, AB teigia, kad 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. Atlikus įmonės socialinės atsakomybės metinių ataskaitų analizę gauti rezultatai pateikti žemiau.

Visų pirma pateikiami 2011 bei 2012 metų ataskaitose pastebėti panašumai.

2.4.15 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai aplinkosauginių projektų bei tiekėjų pasirinkimo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2011/2012	Įrodymas
„Tausok ir keiskis“		
Projektas „Tausok ir keiskis“	Projekto tęsimas	2012 m. TEO įmonių grupė toliau sėkmingai tęsė 2008 m. pradėtą aplinkosaugos projektą „Tausok ir keiskis“.
	Tikslai	Svarbiausi projekto tikslai yra: mažinti <u>energijos sąnaudas</u> , CO2 kiekį, taupiai naudoti išteklius: vandenį ir popierių, skatinti darbuotojus rūšiuoti atliekas
	Konkursas	Vyko ir TEO ekologiškiausio darbuotojo konkursas.
	Ateities planai	Projektas „Tausok ir keiskis“ bus tęsiamas ir 2013 metais.
Darbuotojų informavimas apie projektą	Darbuotojams suteikiama informacija	Darbuotojai apie projektą nuolat informuojami vidaus komunikavimo priemonėmis, teikiamas grįžtamasis ryšys apie projekto rezultatus.
	Informavimo būdai	Informacija apie įmonėje sunaudotus išteklius (popierių, vandenį, elektrą, kt.) nuolatos atnaujinama ir pateikiama intranete, rubrikoje „Ekopulsas“.
	Informacija vadovams	Informacija apie sunaudotus išteklius teikiama ir padalinių vadovams.
Apklausų rezultatai	Projekto populiarumas	2012 m. pabaigoje atlikus darbuotojų apklausą (imtis – 321 respondentas), paaiškėjo, kad 2012 metais apie projektą „Tausok ir keiskis“ žinojo ir ar jame dalyvavo net 84 proc. darbuotojų (2008 m. – 55 proc., 2009 m. – 67 proc., 2010 m. – 64 proc., 2011 m. – 84 proc. darbuotojų).
	Darbuotojų dalyvavimas projekte	Darbuotojų apklausos duomenimis, 2012 metais aplinka rūpinosi jau net 99 proc. respondentų.
	Darbuotojų nuomonės	93 proc. darbuotojų matė projekto naudą ir pritarė tam, kad jis būtų tęsiamas.
Bendra informacija		
Įtraukiami ir tiekėjai	Aplinkosaugos standartai	TEO priklauso Europos telekomunikacijų tinklo operatorių asociacijai (angl. ETNO) ir savo veikloje vadovaujasi aplinkosaugos standartais, patvirtintais šios asociacijos Aplinkosaugos chartijoje.
	Žalieji pirkimai	TEO nuosekliai remiasi Pirkimų tvarkoje numatytais „žaliųjų pirkimų“ kriterijais ir reikalavimais tiekėjams.
	Pirmenybė tiekėjams	TEO teikia pirmenybę tiekėjams, kurie laikosi TEO Pirkimų tvarkoje numatytų aplinkosaugos reikalavimų.
	Atliekų utilizavimas	TEO Pirkimų tvarkoje ir reikalavimuose tiekėjams akcentuojamas ir atliekų (jeigu tokių susidaro) utilizavimo klausimas.
	Duomenų bazė	Toliau buvo pildoma tiekėjų, kurie, teikdami prekes ar paslaugas, remiasi aplinkosaugos ir socialinės atsakomybės kriterijais, duomenų bazė.

TEO - aplinkos tvarkymo ir kitų akcijų dalyvė	„Darom“	<i>Įmonė kasmet dalyvauja akcijoje „Darom“.</i>
	Pasiekti programos tikslai	<i>buvo įgyvendinti visi planuoti iniciatyvos „Tausok ir keiskis“ veiksmai ir kelti tikslai.</i>
	„TEO litai“	<i>„TEOlitų“ projektas taip pat gyvendinamas kasmet.</i>
	Medelių sodinimas	<i>Didieji medelių sodinimo darbai vyks 2013 metais.</i>
Ambicingi tikslai	Skatinti tausoti gamtą.	<i>Per penkerius veiklos metus (2008 m.–2012 m.) projektas „Tausok ir keiskis“ leido sutaupyti 4,5 mln. litų. Tai ne tik didelė ekonominė nauda, bet ir didelis TEO įmonių grupės aplinkosaugos politikos laimėjimas, didinat darbuotojų, verslo ir visuomeninių partnerių ir pačios visuomenės sąmoningumą aplinkosaugos klausimais.</i>
	Mažinti CO2 emisiją	<i>TEO kelia ambicingus CO2 emisijos mažinimo tikslus – iki 2020 m. planuojama sumažinti CO2 emisiją 40 procentų.</i>
Nuobaudos	Nepažeisti įstatymai	<i>TEO negavo jokių nuobaudų ar įspėjimų, susijusių su aplinkosaugos įstatymų ar kitų šios srities teisės aktų normų nesilaikymu.</i>

Jau anksčiau minėtas projektas „Tausok ir keiskis“ yra vykdomas ne vienerius metus. 2008 metų pradžioje TEO inicijavo aplinkosauginio elgesio skatinimo projektą „Tausok ir keiskis“, kviesdamas kiekvieną darbuotoją per metus įgyti bent vieną naują aplinką saugantį įprotį. 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. 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. Visgi projektu „Tausok ir keiskis“ siekiama, kad rūpestį aplinka kasdieniais veiksmais parodytų kiekvienas darbuotojas. Atrodo tai smulkmena: atsakingesnis popieriaus, vandens vartojimas, šiukšlių rūšiavimas, retesnis naudojimasis automobiliu, tačiau turint omeny tai, kad TEO įmonių grupė jungia daugiau kaip 3000 žmonių, bendras rezultatas yra išties didelis.

Tiek 2011 metais, tiek 2012 metais jis buvo taip pat vykdomas ir ketinama tai daryti ir kitais metais. Iš lentelėje pateiktų duomenų galima teigti, kad šis projektas ne tik duoda naudos įmonei, kuri sutaupo nemažai pinigų tausojant elektrą, vandenį ar popierių, bet ir suteikia didžiulės naudos gamtai, bei patiems įmonės darbuotojams. Ataskaitose teigiama, kad darbuotojai visiškai pritaria šiam projektui ir su mielu noru prisideda prie jo vykdymo saugodami gamtą ir gali pasidžiaugti pasiektais rezultatais, kadangi duomenys yra skelbiami tiek darbuotojams, tiek vadovams.

Analizuojant metines ataskaitas buvo pastebėta, kad abejais analizuojamais metais, įmonė teigia, jog pirmenybę teikia socialiai atsakingiems tiekėjams, ir nuosekliai remiasi pirkimų tvarkoje numatytais „žaliųjų pirkimų“ kriterijais ir reikalavimais jiems. Įmonė kasmet prisideda prie aplinkos tvarkymo akcijų, sodina medelius ir organizuoja įvairias gamtos saugojimui skirtas akcijas. Tai, jog TEO negavo jokių nuobaudų ar įspėjimų, susijusių

su aplinkosaugos įstatymų ar kitų šios srities teisės aktų normų nesilaikymu analizuojamais metais tik įrodo, kad gamtos tausojimas įmonei yra ne ką mažiau svarbus nei jos klientai.

2.4.16 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai energijos bei popieriaus tausojimo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2011/2012	
Energija		
Rezultatai	Elektros sutaupymas 2012 metais	2012 m. elektros administracinėms reikmėms sunaudota 9,69 proc. mažiau nei 2011 metais.
Elektros tausojimo veiksmai	Tęsimi tausojimo veiksmai	2012 metais buvo tęsimi visi anksčiau inicijuoti elektros tausojimo veiksmai ir priemonės.
Naujos kartos technologija	Šviesolaidinė technologija	TEO diegiama naujos kartos ekologiška ir aplinką tausojanti šviesolaidinė (FTTH) interneto technologija, kuri leidžia duomenis perduoti beveik be energijos nuostolių.
Popierius		
Elektroninis parašas	Skatinimas naudotis el. parašu.	2010 metais sukūrus infrastruktūrą elektroniniam parašui įdiegti, 2012 m. TEO darbuotojai ir toliau buvo aktyviai skatinami dokumentus pasirašyti elektroniniu parašu.
	Vidaus dokumentai	Siekiant taupyti popierių, 2012 m. beveik visi vidaus dokumentai (įsakymai, įgaliojimai, protokolai, vidiniai užsakymai, potvarkiai, nurodymai, atostogų prašymai, sąskaitų patvirtinimai, kt.) buvo pasirašomi elektroniniu parašu.
	Išorės dokumentai	2012 metais elektroninis parašas buvo taikomas ir išorės dokumentams pasirašyti.
	Sąskaitos faktūros siunčiamos el. paštu.	TEO savo klientams elektroniniu paštu siunčia PVM sąskaitas faktūras, pasirašytas saugiu elektroniniu parašu.
	Sąskaitos iš klientų ir tiekėjų	Iš klientų, TEO tiekėjų, TEO taip pat gauna PVM sąskaitas faktūras, pasirašytas saugiu elektroniniu parašu.
	Sąskaitų faktūrų priedai	Reikiami sąskaitų faktūrų priedai (darbų atlikimo aktai, darbų, paslaugų, prekių perdavimo aktai, kt.) taip pat pasirašomi saugiu elektroniniu parašu ir siunčiami elektroniniu paštu.
Biuro popieriaus tausojimo rezultatai	Ekologiško popieriaus sunaudojimas	2012 m. TEO sunaudota 11 proc. mažiau biuro popieriaus nei 2011 metais. Visas grupės įmonių vidaus reikmėms naudojamas popierius yra ekologiškas.
Sąskaitos ir sveikinimai	Popierinės sąskaitos	2012 m. popierinių sąskaitų, palyginti su 2011 m., sumažėjo 1,25 proc.
	Perdirbtas popierius	Sąskaitoms ir vokams buvo naudojamas tik perdirbtas popierius.
	Elektroniniai sveikinimai	Kalėdinių švenčių proga TEO įmonių grupės klientus sveikina elektroniniais atvirukais ir taip taupo gamtos išteklius.

2012 metais buvo tęsimi visi anksčiau inicijuoti elektros tausojimo veiksmai ir priemonės: aplinkosaugos reikalavimų klausimynas tiekėjams; taupiojo LED apšvietimo įdiegimas Šiaulių, Tauragės, Utenos, Klaipėdos H. Manto klientų aptarnavimo skyriuose (ekonomija - 50 tūkst. kWh elektros energijos). TEO diegiama naujos kartos ekologiška ir aplinką tausojanti šviesolaidinė (FTTH) interneto technologija, kuri leidžia duomenis perduoti beveik be energijos nuostolių.

Kalbant apie popieriaus tausojimą, įmonė teigia jog sutaupo itin didelį kiekį popieriaus, kadangi dokumentus darbuotojai pasirašo elektroniniu parašu, taip išvengiant dokumentų spausdinimo. Ataskaitose teigiama, kad 2012 metais biuro popieriaus buvo sunaudota net 11% mažiau nei 2011 metais, popierinių sąskaitų sumažėjo 1,25% lyginant su 2011 metais. Tiek 2011, tiek 2012 metais sąskaitoms ir vokams buvo naudojamas tik perdirbtas popierius, o kalėdinius sveikinimus, analizuojamais metais, įmonė siuntė elektroniniu paštu.

2.4.17 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai vandens bei atliekų tausojimo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2011/2012	Įrodymas
Vanduo		
Taupymo rezultatai	Vandens sunaudojimas 2012 metais	2012 m. TEO įmonių grupė sunaudojo 6 proc. mažiau vandens nei 2011 metais.
	Vandens sutaupymas vienam darbuotojui,	2012 metais sunaudota beveik 5 procentais mažiau vandens, skaičiuojant vienam TEO įmonių grupės darbuotojui, nei 2011 metais.
	Vandens šaltinis	Visas vanduo buvo naudojamas iš vienintelio šaltinio – centrinės miesto vandentiekio sistemos.
Atliekos		
Skatinimas rūšiuoti	Skatinimas įmonėse	TEO įmonių grupės darbuotojai ir 2012 ir 2011 metais buvo skatinami rūšiuoti atliekas savo įmonėse.
	Informacija darbuotojams apie rūšiavimą.	Vidiniame laikraštyje TEO įmonių grupės darbuotojams, intranete, vaizdo reportažuose, per teminius susitikimus buvo pateikiama informacija apie rūšiavimą, aplinkosaugą ir kitas aktualias gamtos prevencijos priemones.
	Konteineriai rūšiavimui	TEO įmonių grupės patalpose pastatyti konteineriai plastikui ir popieriui rūšiuoti; beveik visose TEO biurų virtuvėse sumontuotos rūšiuoti pritaikytos šiukšlinės.
Bendradarbiavimas dėl atliekų tvarkymo	Atliekų tvarkymas	Dėl įvairių atliekų tvarkymo ir perdirbimo TEO bendradarbiauja su UAB „EMP recycling“, UAB „Katalizator.lt“, UAB „Novitera“, UAB „Žalvaris“, UAB „Bateris“, UAB „Metalų laužas“.
	Nenaudojama įranga	Šioms bendrovėms TEO perduoda nenaudojamą įrangą, liuminescencines lempas, kabelius, juodąjį metalo ir akumuliatorių laužą.
	Antrinės atliekos	TEO taip pat bendradarbiauja su bendrovėmis, kurios priima TEO darbuotojų išrūšiuotas antrines atliekas: popierių ir plastiką (AB „Grigiškės“, „UAB Europopierius“, UAB „Eko group“).
	Galinė įranga bei galvaniniai elementai	Pagal papildomą bendradarbiavimo sutartį su „Žalvariu“ iš didžiausių TEO klientų aptarnavimo centrų visoje Lietuvoje surenkama galinė įranga (modemai, telefonai, TV priedėliai) bei galvaniniai elementai.

2012 m. TEO įmonių grupė sunaudojo 6 proc. mažiau vandens nei 2011 metais. Taip pat 2012 metais sunaudota beveik 5 procentais mažiau vandens, skaičiuojant vienam TEO įmonių grupės darbuotojui, nei 2011 metais. Abejais analizuojamais metais, visas vanduo buvo naudojamas iš vienintelio šaltinio – centrinės miesto vandentiekio sistemos. Tai, kad įmonė sutaupo kasmet vis daugiau vandens parodo, kad darbuotojai reaguoja į skatinimą taupyti, nes nereaguojant šitokių rezultatų nebūtų įmanoma pasiekti.

TEO savo darbuotojus skatina ne tik tausoti energiją ar vandenį, bet ir rūšiuoti atliekas. Tam įmonė yra pastačiusi rūšiavimo konteinerius įvairioms atliekoms. Darbuotojų skatinimas vyksta įvairiausiais būdais, nuo vidinio laikraščio iki teminių susitikimų. Taip pat įmonė siekdama pašalinti savo atliekas bendrauja su įvairiomis įmonėmis, kurios surenka skirtingo tipo atliekas. Dėl įvairių atliekų tvarkymo ir perdirbimo TEO bendradarbiauja su UAB „EMP recycling“, UAB „Katalizator.lt“, UAB „Novitera“, UAB „Žalvaris“, UAB „Bateris“, UAB „Metalų laužas“. Šioms bendrovėms TEO perduoda nenaudojamą įrangą, liuminescencines lempas, kabelius, juodąjį metalo ir akumuliatorių laužą. TEO taip pat bendradarbiauja su bendrovėmis, kurios priima TEO darbuotojų išrūšiuotas antrines atliekas: popierių ir plastiką

(AB „Grigiškės“, „UAB Europopierius“, UAB „Eko group“). Pagal papildomą bendradarbiavimo sutartį su „Žalvariu“ iš didžiausių TEO klientų aptarnavimo centrų visoje Lietuvoje surenkama galinė įranga (modemai, telefonai, TV priedėliai) bei galvaniniai elementai

Tai, kad įmonė rūšiuoja, ir bendradarbiauja su atliekų surinkimo įmonėmis parodo, kaip yra kreipiamas dėmesys į tokius dalykus, į kuriuos paprastos įmonės ne dažnai atkreipia dėmesį.

2.4.18 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo panašumai vandens bei atliekų tausojimo srityse 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija	Subkategorija 2011/2012	Irodymas
Transportas		
Rezultatai	Sunaudojamo kuro kiekis	2012 m. sunaudoto kuro kiekis TEO reikmėms nepakito.
CO2 emisija	Palyginimas su ankstesniais metais	CO2 emisija 2012 m. sumažėjo 6,68 proc., palyginti su 2011 metais.
	Parko atnaujinimas	Siekdamos mažinti CO2 emisiją, TEO ir 2012 metais atnaujino automobilių parką ir įsigijo naujų lengvųjų automobilių (46 automobilius) bei naujos specialios technikos tinklo įrengimo darbams (23 technikos priemonės).
Automobilių pirkimas	Ekonomiškumas	Perkant naujas transporto priemones, teikiama pirmenybė automobiliams, kurių varikliai ekonomiškai (1,2–1,6 litro tūrio), atitinka „Euro 4“ reikalavimus ir mažiau teršia aplinką.
Automobilių naudojimas	Transporto politika	TEO laikosi transporto politikos, kuri skatina darbuotojus tarnybiniais automobiliais keliauti kiek įmanoma mažiau (kelionėms operatyviniais automobiliais nustatyti limitai – ne daugiau kaip 2 000 km / mėn.).
	Kuras	Automobiliams naudojamas tik bešvinis kuras.
	TEO dviračiai	Šiltuoju metų sezonu darbo reikalais darbuotojai skatinami važiuoti TEO dviračiais.
Skatinimas mažiau keliauti	Alternatyvos kelionėms	TEO ragina darbuotojus į verslo keliones ar susitikimus kuo mažiau keliauti automobiliais ar kitomis transporto priemonėmis ir pagal galimybes naudotis telekonferencijų ir vaizdo konferencijų teikiamomis galimybėmis.
	Posėdžių salės	TEO yra 7 posėdžių salės (3 Vilniuje ir po vieną Kaune, Panevėžyje, Šiauliuose ir Klaipėdoje), kuriose įrengta aukščiausio lygio, gero ryškumo (angl. Full HD) speciali įranga vaizdo konferencijoms organizuoti.
	Vaizdo konferencijų salės	Virtualių vaizdo konferencijų salių (MS Lync) TEO grupės įmonių biuruose yra labai daug: jų užtenka pagal daugumos darbuotojų poreikius.
	Vaizdo konferencijos	TEO darbuotojų susirinkimams organizuoti naudoja modernią vaizdo konferencijų įrangą, bet tokią galimybę siūlo savo klientams: pasinaudojus duomenų perdavimo paslauga ir įsigijus tam skirtą įrangą, galima organizuoti susitikimus su kituose miestuose dirbančiais darbuotojais, nevykstant tolimesiems atstumais ir taip sutaupant kuro bei mažinant CO2 emisiją.
Sveikas laisvalaikis	Sveiko laisvalaikio skatinimas	TEO savo darbuotojus skatina ekologiškai ir sveikai leisti laisvalaikį ir tam sudaro reikiamas sąlygas.
	Maratonas	2012 m. TEO ir įmonės grupės įmonių darbuotojų komanda dalyvavo bėgimo maratone „Vilniaus maratonas 2012“, dviračių maratone Vilniuje „Velomaratonas 2012“ ir velomaratone Klaipėdoje, skirtame dienai be automobilio.
	Pradinės įmokos	Komandų pradinius mokesčius sumokėjo TEO.

Nors 2012 m. TEO automobilių parką sudarė 760 nuosavų automobilių, iš kurių 12 yra draugiškų aplinkai („Fiat 500“: CO2 emisija 119 g/km), ir 146 nuomojami, iš kurių 26 – draugiški aplinkai („Toyota Aygo“: CO2 emisija 109 g/km), o 2011 metais TEO automobilių

parke buvo 892 automobiliai, 2012 m. sunaudoto kuro kiekis TEO reikmėms nepakito. Galima pastebėti, kad sumažėjus automobilių skaičiui įmonėje, buvo važinėjama šiek tiek daugiau negu ankstesniais metais, kadangi kuro sąnaudos 2012 metais liko tokios pačios, nors automobilių naudojama mažiau, tačiau nepaisant to, CO₂ emisija 2012 m. sumažėjo 6,68 proc., palyginti su 2011 metais. Tiek 2012, tiek 2011 metais perkant automobilius buvo reikalaujama, kad jie būtų draugiški gamtai, darbuotojai buvo skatinami mažiau važinėti automobiliais pasirenkant kitas alternatyvas, keliaujant dviračiu ar bendraujant su klientais ar partneriais įrengtose vaizdo konferencijų salėse.

Darbuotojai buvo taip pat skatinami aktyviai leisti laisvalaikį ir jiems buvo suteiktos visos sąlygos. Darbuotojų sveika gyvensena taip pat yra dominuojanti tarp kitų keliamų tikslų ir prioritetų. TEO ir TEO įmonių grupės darbuotojų komanda dalyvavo bėgimo maratone „Vilniaus maratonas 2012“, dviračių maratone Vilniuje „Velomaratonas 2012“ ir velomaratone Klaipėdoje, skirtame dienai be automobilio. UAB „Baltic Data Center“ kasmet vasarą rengia įmonės gimtadienio šventę, kurios metu rengiamos komandinės estafetės, sportiniai žaidimai ir įvairios rungtys. Dėl gerų darbo sąlygų TEO fiksuojamas mažas darbuotojų sergamumas.

Žemiau pateikiami skirtumai, pastebėti 2011 – 2012 metų socialinės atsakomybės metinėse ataskaitose.

2.4.19 lentelė

Socialinės atsakomybės principų realizavimo aplinkosaugoje skirtumai 2012 metus lyginant su 2011 metais

Kategorija		Subkategorija 2012
e. pirkimai	Neįdiegta sistema	2012 m. integruota e. pirkimų sistema (pirkimų kriterijai, reikalavimai, tiekėjų stebėseną, tiekėjų bazės atnaujinimas, aktuali informacija apie tiekėjus, kt.) nebuvo iki galo funkcijų atžvilgiu parengta profesionaliam TEO išorinių ir vidinių klientų naudojimui. Dėl šios priežasties integruota e. pirkimų sistema 2012 metais nebuvo įdiegta.
„Tausok ir keiskis“	Pristatymas naujiems darbuotojams	Nuo 2012 metų pradžios informacija apie „Tausok ir keiskis“ pristatoma naujiems įmonės darbuotojams, TEO darbuotojams organizuojami sveikos gyvensenos paskaitų „Tausok sveikatą“ ciklai su profesionaliais lektoriais, Korporatyvinio administravimo ir teisės reikalų skyriaus direktorė („Tausok ir keiskis“ iniciatorė) dalinasi savo gerosiomis praktikomis atviroje paskaitoje TEO darbuotojams.
Automobilių parkas	2012 m. parko sandara	2012 m. TEO automobilių parką sudarė 760 nuosavų automobilių, iš kurių 12 yra draugiškų aplinkai („Fiat 500“: CO ₂ emisija 119 g/km), ir 146 nuomojami, iš kurių 26 – draugiški aplinkai („Toyota Aygo“: CO ₂ emisija 109 g/km).
	Automobilių skaičius 2011 m.	2011 metais TEO automobilių parke buvo 892 automobiliai.
Kuro taupymo konkursas	Efektyvus automobilio naudojimas	2012 m. vyko kuro taupymo konkursas: buvo siekiama ir skatinama taupiau bei efektyviau naudotis automobiliais ir išmokyti vairuoti ekologiškiau.

Žvelgiant į pateiktą lentelę, labiausiai galima išskirti, kad 2012 metais TEO integruota e. pirkimų sistema (pirkimų kriterijai, reikalavimai, tiekėjų stebėseną, tiekėjų bazės atnaujinimas, aktuali informacija apie tiekėjus, kt.) nebuvo iki galo funkcijų atžvilgiu parengta profesionaliam TEO išorinių ir vidinių klientų naudojimui. Dėl šios priežasties

integruota e. pirkimų sistema 2012 metais nebuvo įdiegta. Įdiegti ir pristatyti integruotą sistemą vartotojams numatyta 2013 metais.

Nuo 2012 metų pradžios informacija apie „Tausok ir keiskis“ pristatoma naujiems įmonės darbuotojams, TEO darbuotojams organizuojami sveikos gyvensenos paskaitų „Tausok sveikatą“ ciklai su profesionaliais lektoriais, korporatyvinio administravimo ir teisės reikalų skyriaus direktorė („Tausok ir keiskis“ iniciatorė) dalinosi savo gerosiomis praktikomis atviroje paskaitoje TEO darbuotojams.

Taip pat minėtina tai, kad siekiant sutaupyti kurą, įmonėje 2012 m. vyko kuro taupymo konkursas: buvo siekiama ir skatinama taupiau bei efektyviau naudotis automobiliais ir išmokti vairuoti ekologiškiau. Per ketvirtį TEO sutaupė degalų, kurių užtektų automobiliui apvažiuoti Žemę ties pusiauju net tris kartus. Sutaupyti 40 tūkst. litų kurui Bendrovei padėjo vidinės komunikacijos konkursas „Ekoralis“. Bendrovės automobilius vairuojantys darbuotojai buvo skatinami rinktis ekonomišką ir aplinką tausojantį vairavimo būdą. Daugiausia sutaupęs darbuotojas apdovanotas galimybe tris mėnesius vairuoti naująjį hibridinį „Toyota Auris“.

Taigi, apibendrinant gautus rezultatus, atlikus TEO LT, AB metinių socialinės atsakomybės ataskaitų analizę, galima pastebėti, kad Įmonė TEO LT, AB per 2011 ir 2012 metus dalyvavo ir inicijavo projektus, kuriais siekė pagerinti visuomenės padėtį, saugoti gamtą, pagerinti santykius su savo klientais bei sukurti patrauklias darbo vietas savo darbuotojams. Taip pat ši įmonė bendradarbiavo su įvairiomis organizacijomis, kurioms padėjo vykdyti paramos projektus, taip pat rėmė sporto bei meno renginius. Galima drąsiai teigti, kad 2012 metais matoma ženkli pažanga lyginant su 2011 metais. Nors visos ankstesniais metais pradėtos veiklos buvo tęsiamos, buvo pradėta ir nemažai naujų veiklų kurios apėmė visas keturias įmonės socialinės veiklos sritis t.y. rinka, darbo vieta, visuomenė bei aplinkosauga. Taip pat TEO LT, AB veikloje atsispindėjo ir tai, kad įmonė laikosi ir dešimties Pasaulinio susitarimo principų ir pati įmonė savo metinėse socialinės atsakomybės ataskaitose išskyrė dešimtąjį principą – kova su korupcija.

Didžiulė pažanga pastebima tiek rinkos, tiek darbo vietos, tiek ir visuomenės srityse, kaip ir minėta anksčiau įmonė ne tik plėtojo senas veiklas, bet ir vykdė naujus projektus, tobulino savo teikiamas paslaugas, darbuotojus įtraukė į naujas veiklas bei surengė daugiau mokymų. Nors aplinkos apsaugos srityje taip pat matoma pažanga, tačiau ji ne tokia didelė kaip kitose srityse. Per 2012 metus buvo bandoma įdiegti naujas programas, tačiau to dar nepavyko įgyvendinti.

IŠVADOS

Išanalizavus teorinius įmonės socialinės atsakomybės principus, bei jų realizavimo aspektus, galima pateikti tokias išvadas: įmonės socialinė atsakomybė turi be galo daug apibrėžimų ir aiškinimų, tačiau iki šiol nėra nutarta kuris yra tiksliausias ir aiškiausias. Kiekviena Lietuvos įmonė, suvokdama savo socialinę atsakomybę ir savo noru prisiimdama papildomus įsipareigojimus tobulinti verslo praktiką, diegti modernias žmogiškųjų išteklių vadybos technologijas, savo praktikoje naudoja gamtos išteklius tausojančias technologijas, žmogaus sveikatai nekenksmingas medžiagas bei gamybos procesus, kurdami savo verslo strateginius planus numato galimas neigiamas pasekmes gamtinei bei socialinei aplinkai, harmonizuoja darbo santykius bei aktyviai dalyvauja socialiniame dialoge, planuodama savo veiklą, atsižvelgia į suinteresuotų dalyvių išreikštas pozicijas bei visuomenės lūkesčius, užtikrindama skaidrų valdymą ir plėtodama etiškus santykius su partneriais, laidoja bendrą teigiamą verslo klimatą šalyje.

Apibendrinant darbuotojų nuomones ar „TEO LT“, AB yra socialiai atsakinga įmonė ir išanalizavus gautus duomenis galima pastebėti, kad rinkos atžvilgiu, pasak informantų jokios socialinės grupės nėra išskiriamos, tačiau darbuotojai pripažįsta, kad kartais tenka elgtis pagal situaciją ir bendraujant su tam tikromis socialinėmis grupėmis tenka labiau padėti. Taip darbuotojai parodo dėmesį klientams, tačiau nesukelia kitoms socialinėms grupėms nepasitenkinimo. Taip pat informantų teigimu visa informacija apie įmonę, apie sąskaitas ir suteikiamas paslaugas yra itin lengvai prieinama. Interviu metu buvo užsiminta, kad kartais senyviems žmonėms ši informacija būna paini, tačiau kiekvienas TEO darbuotojas yra pasiryžęs padėti ir paaiškinti. Tai, kad informacijos suteikimo būdai yra patys įvairiausi, parodo, kad klientams stengiamasi ne tik pateikti visą informaciją siekiant skaidrumo, bet ir suteikti galimybę ją gauti pasirinktu būdu.

Atlikus interviu buvo galima pastebėti, kad darbuotojams yra skiriamas didžiulis dėmesys. Jiems yra suteikiamos puikios darbo sąlygos, tvirtos socialinės garantijos, o svarbiausia tai, kad darbuotojai yra įtraukiami į vidinius organizacijos projektus, tokius kaip „Tausok ir keiskis“ ar savanorystės dienas, kurių metu darbuotojai gali pasirinktinai dalyvauti įvairiose akcijose ir padėti gamtai bei žmonėms. Taip pat tai, kad jiems yra nuolat primenama, kaip reikia dirbti saugiai ir kokių saugaus darbo taisyklių reikia laikytis, vedant nuolatinius apmokymus, bei periodiškai tikrinant darbuotojų turimas žinias, leidžia daryti prielaidą, kad įmonei TEO LT, AB yra svarbi ne tik vidinė atmosfera organizacijoje, bet ir darbuotojų sveikata.

Bendradarbiaudama su įvairiomis organizacijomis, padėdama tiems, kuriems reikia pagalbos ar informacijos įmonė padeda savo klientams ar visuomenei, o tuo pačiu užsitarnauja gerą vardą. Taip pat įmonė jauniems asmenims suteikia galimybę įsidarbinti ir kilti karjeros laiptais. Darbuotojų teigimu kiekvienas iš seniau dirbančių asmenų yra pasiryžęs padėti naujiems darbuotojams, o to dėka ne tik greičiau adaptuojasi nauji darbuotojai, bet ir sukurama šilta vidinė aplinka ir darbuotojams netenka dirbti įtampoje. Tokios akcijos kaip „Darom“, „Gelbėkit vaikus“, „SOS gyvūnai ir kt. bei suteikiamos galimybės įmonėje, parodo, kad įmonei svarbūs ne tik klientai, bet ir visa bendruomenė ir įmonė deda visas pastangas, kad galėtų prisidėti prie visuomenės gyvenimo gerinimo.

TEO LT, AB ne tik socialiai atsakingai vykdo savo, kaip įmonės, veiklą, bet ir skatina savo darbuotojus ne tik darbo metu gyventi socialiai atsakingai, ugdydama darbuotojų įpročius tausoti elektrą, popierių, vandenį ar kurą, vykdydama aplinkosauginį projektą „Tausok ir keiskis“. Tai, kad darbuotojų teigimu nepasitenkinimo iš kolegų pusės dėl šios vykdomos akcijos nekylo, parodo, kad TEO dirba itin supratingi asmenys, kurie ne tik stengiasi prisidėti saugant gamtą darbo vietoje, bet šiuos įpročius perima ir namų aplinkoje.

Kovos su korupcija atžvilgiu informantai teigia, kad įmonėje su tuo nesusiduriama, dėl to su korupcija ir netenka kovoti. Tai, kad įmonė dirba skaidriai ir jokių korupcijos požymių darbuotojai nėra pastebėję leidžia suprasti, kad įmonė yra ne tik socialiai atsakinga, bet ir laikosi dešimties pasaulinio susitarimo principų.

Atlikus įmonės socialinės atsakomybės metinių ataskaitų „content“ analizę galima teigti, kad: Rinkos atžvilgiu per analizuojamus metus, TEO LT, AB skyrė dėmesį įvairiausioms sritims. Atskirties mažinimo srityje 2012 metus lyginant su 2011 metais matomas ženklus pokytis, nepaisant to, kad investicijoms 2012 metais buvo skiriama mažiau lėšų investicijoms, klientų vis daugėja, taip pat nepamiršamos ir socialinės grupės, kurioms kasmet siekiama suteikti daugiau dėmesio įvedant nemokamus informacijos numerius, bei suteikiant nuolaidas įvairiems planams. Taip pat siekiant dirbti skaidriai, kasmet tobulėja informacijos suteikimo šaltiniai. Jau dabar klientai gali gauti informaciją ne tik telefonu ar klientų aptarnavimo skyriuose, bet ir įvairiausiuose tinklalapiuose, bei savitarnos svetainėse tokiose kaip „Mano TEO“ ar „Klientų erdvė“. Visa tai klientams suteikia galimybę pasirinkti jiems patogiausią būdą. Atlikus ataskaitų analizę galima pastebėti, kad įmonei labai svarbus grįžtamasis ryšys, todėl antrinės įmonės „Lintel“ bei „Baltic Data Center“ periodiškai vykdo įvairaus pobūdžio apklausas, siekiant gauti pačią tikslesnę informaciją, apie klientų nuomone įmonės vykdomą veiklą, apie darbuotojų pasitenkinimą, bei apie bendradarbiavimą su tiekėjais. Ne kartą minėta, kad įmonei itin svarbus skaidrumas. To siekdama įmonė tiek 2011, tiek 2012 metais savo klientus aiškiai informavo apie patirtus gedimus, bei laikėsi

sąžiningos reklamos reikalavimų. Galima išskirti tai, kad 2011 metais buvo užfiksuotas vienas reklamos pažeidimas, tačiau jau 2012 metais baudų ar įspėjimų jau nebuvo gauta. Analizuojamais metais taip pat buvo skiriamas dėmesys saugaus interneto vartojimui, tęsiant „saugesnio interneto akademiją“ skirta išmokyti moksleivius saugiai naudotis internetu, taip pat skirtas dėmesys kovai su korupcija prisidedant prie „Baltosios bangos“ inicijavimo, bei laikantis bendrovės etikos kodekso. Žinoma, įmonė kas met žengia į priekį, todėl metinėse ataskaitose pastebėti ir skirtumai. Įmonė 2012 metais pradėjo teikti naujas paslaugas, tokias kaip: biuro įrangos nuoma ar „Saugykla verslui“ skirtą verslo klientams. Taip pat 2012 metais prisidėjo prie įvairių sporto renginių rėmimo. Minėtina tai, kad nemažas dėmesys skiriamas ir pirmininkavimui Europos Sąjungos Tarybai, kadangi TEO antrinė įmonė „Baltic Data Center“ pasirašė bendradarbiavimo sutartį su Užsienio reikalų ministerija ir 2013 tieks informacinių technologijų paslaugas Lietuvai pirmininkaujant taryboje.

Žvelgiant į gautus rezultatus darbo vietos atžvilgiu galima pastebėti, kad 2012 metais įmonė tęsė visas ankstesniais metais pradėtas veiklas ir itin didelių pokyčių nebuvo. Darbuotojams suteikiamos pačios palankiausios sąlygos, skiriami priedai už ilgalaikį darbą įmonėje, jubiliejaus progomis, darbuotojams suteikiama parama patyrus artimųjų netektį, taip pat darbuotojų artimiesiems suteikiamos išmokos mirus TEO darbuotojams. Darbuotojais rūpinamasi ne tik suteikiant piniginę paramą. Analizuojamais metais teigiama, kad įmonei labai svarbi darbuotojų sveikata, todėl darbuotojams yra skiriami nemokami skiepai, suteikiamos galimybės sportuoti ir puoselėti sveiką gyvenseną. Siekiant sudaryti geresnes sąlygas darbuotojams suteikiama galimybė pasirinkti darbo laiką, o norint ugdyti jų kompetenciją nuolat vykdomi apmokymai, bei vedamos konferencijos įvairiausiomis temomis. Siekdama palaikyti ryšį su darbuotojais įmonė nuolat rengia renginius darbuotojams, taip pat jiems skiriamos paskatos už pasiektus rezultatus, bei suteikiama galimybė įmonės lėšomis paremti pasirinktus projektus. Minėtina tai, kad įmonė siekia sudaryti lygias galimybes ir teises. Ataskaitose pateikta informacija parodo, kad darbo vietoje nėra jaučiama jokios diskriminacijos ir jokių nusiskundimų šiuo klausimu analizuojamais metais nebuvo pateikta. Be viso to įmonėje 2011 metais dirbo 30 žmonių su negalia, o 2012 – 25 žmonės. Nepaisant to, kad šių darbuotojų skaičius sumažėjo, vis vien jis išlieka ganėtinai aukštas. Žinoma 2012 metais buvo pradėtos įvairios naujos programos skirtos darbuotojų ugdymui bei jų įgūdžių lavinimui, o siekiant gauti dar geresnį grįžtamąjį ryšį iš darbuotojų buvo pradėtos rengti „Penktadienio popietės“ kurių metu aptariami įvairiausi darbuotojams ir vadovams rūpimi klausimai.

Visuomenės bendruomenės aspektu taip pat buvo vykdoma įvairi veikla. 2012 metais buvo tęsiamos jau anksčiau pradėtos vykdyti veiklos, tokios kaip: bendradarbiavimas su

„Nacionaline moksleivių akademija“, pagalba rengiant projektus „Bebras“ bei „Jaunojo dizainerio prizas“ bei kt. Savo ataskaitose, abejais analizuojamais metais, įmonė pabrėžia socialinę partnerystę. Pagal gautus rezultatus galima pastebėti, kad įmonė laikosi nuostatos, jog renkantis partnerius būtina atsižvelgti į tai, ar jie veikia socialiai atsakingai. Įmonė kasmet suteikia neatlygintą paramą (trumpuosius numerius lėšoms rinkti) „Išsipildymo akcijai“, „Maisto bankui“, „Caritas“, „gelbėkit vaikus“ ir kt. Taip pat yra pabrėžiama, kad TEO neteikia paramos pelno siekiančioms, nelegaliai veikiančioms ar politinėms organizacijoms bei fiziniams asmenims. Taip pat galima atkreipti dėmesį, kad nebuvo pamiršti ir „sidabrinės gervės“ apdovanojimai, kuriuos TEO inicijuoja jau keletą metų iš eilės. Didžiausi pasiekimai 2012 metais tai, kad buvo pradėta bendradarbiauti su „Sėkmės mokykla“, kaip ir minėta skirtas dėmesys Lietuvos pirmininkavimui ES Taryboje, buvo suteikiama parama sporto renginiams, o svarbiausia dėtos visos pastangos palengvinti klientų perėjimą nuo antžeminės analoginės televizijos prie skaitmeninės, rengiant susitikimus ir suteikiant informaciją kaip tai padaryti lengviau.

Aplinkosauga TEO LT, AB taip pat labai svarbi. Galima pastebėti, kad šiam darnaus vystymosi aspektui yra skiriamas gana didžiulis dėmesys jau nuo 2008 metų pradėjus vykdyti projektą „Tausok ir keiskis“. Šio projekto dėka įmonėje sutaupoma itin dideli kiekiai popieriaus, vandens bei elektros energijos. Įmonė naudoja tik perdirbtą popierių, vandenį gauna tik iš centrinės miesto vandentiekio sistemos, o siekiant sutaupyti elektrą, ne tik naudoja energiją taupančius elektros įrengimus, bet ir savo produktus siekia kurti naudojančius jos kuo mažiau. Be to įmonė ne tik rūšiuoja atliekas, bet ir bendradarbiauja su įvairiomis atliekų surinkimo įmonėmis, taip pasirūpindama, kad atliekos būtų perdirbamos arba sunaikinamos, gamtai padarant minimalią žalą. Kalbant apie transportą, įmonė savo darbuotojus skatina kuo mažiau keliauti automobiliu tiek taupant kuro sąnaudas, tiek stengiantis sumažinti CO₂ emisiją. Tam, kad darbuotojams nereiktų keliauti, jiems yra įkurtos aukščiausios kokybės vaizdo konferencijų salės. Be to 2012 metais pastebimas didžiausias skirtumas, kad automobilių parke esančių automobilių skaičius sumažėjo lyginant su 2011 metais, bet kuro sąnaudos išliko tokios pat. Nepaisant to, CO₂ emisija 2012 metais sumažėjo 6,68% lyginant su 2011 metais. Siekiant sutaupyti kuro sąnaudas 2012 metais vyko kuro taupymo konkursas.

Apibendrinant tiek darbuotojų nuomones, tiek gautus rezultatus atlikus įmonės socialinės atsakomybės metinių ataskaitų analizę galima drąsiai teigti, jog TEO LT, AB nusipelnė kiekvieno gauto apdovanojimo, skirto už socialiai atsakingai vykdomą veiklą, kadangi tiek informantų teigimu, tiek pasitelkus nagrinėtų ataskaitų informacija matoma, kad ši įmonė socialiai atsakingai veiklai skiria itin didžiulį dėmesį, aprėpia visas įmanomas šios

veiklos sritis, jose kasmet tobulėja ir siekia savo užsibrėžtų tikslų. Rinkos atžvilgiu klientams stengiamasi suteikti visą įmanomą pagalbą, bei tiekti pačias kokybiškiausias paslaugas, taip pat atsižvelgiama į visas socialines grupes. Darbuotojams įmonė taip pat rodo išskirtinį dėmesį, suteikia pačias geriausias darbo sąlygas, visas reikiamas garantijas ir įtraukdama juos į įvairiausias papildomas veiklas, kurios ne tik įdomios, bet ir naudingos, darbuotojams praskaidrina, kasdienybę, o visi kartu dalyvaudami įvairiose akcijose pasiekia geriausius rezultatus. Žinoma, įmonė atsižvelgia ir į visuomenę, dalyvaudama įvairiausiose savanorystės projektuose, suteikdama galimybę jauniems žmonėms įsidarbinti bei kilti karjeros laiptais ji prisideda prie bendruomenės gyvenimo kokybės gerinimo. Galų gale tai, kad įmonėje visi darbuotojai yra skatinami tausoti gamtą ir taupyti visus įmanomus išteklius, leidžia suprasti, jog „TEO LT“, AB rūpinasi ne tik savo klientais, visuomene ar darbuotojais, bet šiai įmonei ne ką mažiau svarbi yra ir gamta.

Taigi, pažvelgus į visus gautus rezultatus galima teigti, kad socialinės atsakomybės principų realizavimas telekomunikacijų bendrovėje TEO LT, AB yra pačio aukščiausio lygio. Žinoma, tobulėti įmonė dar turi kur, tačiau nekyla abejonių, kad kiekvienais metais TEO vis labiau tobulės ir toliau išliks socialiai atsakinga įmone.

REKOMENDACIJOS

Atlikus 2011 bei 2012 metų TEO LT, AB socialinės atsakomybės metinių ataskaitų analizę galima pastebėti, kad kasmet veiklą, siekiant išlikti socialiai atsakinga, šioje įmonėje vis daugėja. Aiškiai matoma, kad 2012 metais buvo skiriamas didesnis dėmesys nei 2011 metais visiems keturiems darnaus vystymosi aspektams, ne tik tęsiant anksčiau pradėtą veiklą, bet ir įvedant vis naujų veiklų. Mažiausia pažanga pastebima aplinkosaugos srityje, jei įmonė ir toliau tęstų savo pagrindinį aplinkos saugojimo projektą „Tausok ir keiskis“, bei kasmetiniu konkursu paverstų 2012 metais vykusį kuro taupymo konkursą, įmonė ne tik apsaugotų gamtą, bet ir sutaupytų dalį lėšų išleidžiamų kurui. Tam dar galėtų padėti automobilių parko sumažinimas, kadangi įmonė turi visas galimybes savo veiklą vykdyti nekeliaujant, kasmet mažinant automobilių skaičių būtų galima pasiekti dar geresnius rezultatus. Taip pagreitinant užsibrėžtą tikslą – 2020 metais CO₂ emisiją sumažinti 40%.

Atkreipiant dėmesį į 2011-2012 metais gautus nusiskundimus, pastebima, kad jų sulaukta rinkos atžvilgiu. 2011 metais gauta nuobauda už reklamos pažeidimus, o 2012 už klientų privatumo pažeidimus. Jei įmonė labiau susitelktų į rinką, būtų galima išvengti šitokių nesklandumų. Ir darbuotojai interviu metu buvo užsiminę, kad informacija pateikiama klientams smulkiai ir stengiamasi tai padaryti kuo aiškiau, bet neaiškumų visada kyla. Jei

įmonė savo reklamose pateiktą visas sąlygas be išimties, nekiltų problemų, galų gale informacijos kiekiai yra dideli, o informacijos šaltinių skaičius vis didėja, klientai gali bėgant laikui nebesusigaudyti. Jei įmonė pasiliktų tik svarbiausius, pagrindinius šaltinius klientams būtų lengviau susigaudyti.

Darbo vietos atžvilgiu galima pastebėti, kad darbuotojams, šioje įmonėje, sudaromos pačios palankiausios sąlygos. Tai, kad 2012 metais pradėtos rengti „penktadienio popietės“, siekiant palaikyti ryšį su darbuotojais rodo, kad įmonei reikia didesnio grįžtamojo ryšio iš darbuotojų. Jei įmonė ir toliau tęstų šias popietes, bėgant laikui būtų gaunami vis geresni rezultatai, nes būtų galima ne tik sužinoti, kas vyksta ne taip darbuotojų akimis, bet taip ir palaikyti geresnius tarpusavio santykius. Taip pat pastebima, kad 2012 metais sumažėjo darbuotojų su negalia skaičius lyginant su 2011 metais. Įmonei reikėtų stengtis išlaikyti darbuotojus su negalia, kadangi tai ne tik proga suteikti lygias galimybes ir teises darbo vietoje, bet ir parodyti išskirtinį dėmesį atskiroms socialinėms grupėms, kaip visuomenės nariams.

Kalbant apie visuomenę, galima teigti, kad TEO LT, AB jai skiria tikrai didelį dėmesį. Svarbiausia, kad ir tolimesniais metais įmonė tęstų bendradarbiavimą su įvairiomis organizacijomis, kurios siekia padėti žmonėms ar gyvūnams tiek finansiškai, tiek rengiant mokymus, kursus ar apdovanojimus. Tai, kad didžiausia Lietuvoje telekomunikacijų bendrovė, kuri gauna kasmet po kelis apdovanojimus už socialiai atsakingą veiklą, prisideda prie šių organizacijų bei projektų, visuomenei turi labai didžiulės reikšmės. Taip pat labai svarbu, kad jau tradicija tapęs, vienas iš pagrindinių su visuomene susijusių projektų „Saugesnio interneto akademija“ būtų tęsiamas ir toliau, nes TEO teikdama interneto paslaugas, privalo priimti atsakomybę už klientų saugumą.

Negalima nepastebėti, kad bendrovė turi nemažai dukterinių įmonių, tačiau savo socialiai atsakinga veikla labiausiai iš jų reiškiasi tik dvi, t.y. UAB „Lintel“ bei UAB „Baltic Data Service“. Jei TEO LT, AB labiau įtrauktų kitas įmones į socialiai atsakingą veiklą, būtų galima pasiekti aukščiausių rezultatų.

PRIEDAI

2011 metų „TEO LT“, AB socialinės atsakomybės metinė ataskaita (Rinka)

Kategorija	Subkategorija
Atskirties mažinimas	
Šviesolaidinis internetas	TEO dėka 2011 m. Lietuva tapo šviesolaidžio interneto lydere Europoje
	Bendrovė per 2011 metus investicijoms skyrė 156 mln. litų. Daugiausia investuota į pagrindinio ir naujos kartos šviesolaidinės prieigos tinklo plėtrą (138 mln. litų)
	2011 m. pabaigoje šviesolaidiniu internetu naudojosi 28.3 proc. Lietuvos namų ūkių (2010 m. – 23 proc.)
Skaitmeninė TV	buvo įgyvendinamos įvairios edukacinės kampanijos, plečiamas TV kanalų spektras, pasiūlyta lengviau prie skaitmeninės televizijos pereiti leidžianti paslauga – „TV startas“.
	iš viso Lietuvoje buvo galima matyti iki 40 kanalų lietuvių, anglų, rusų ir kitomis kalbomis
Socialiai jautrios gyventojų grupės	nuo 2011 m. lapkričio senjorams ir socialiai remtiniams žmonėms aktualiausiai paslaugai – balso telefonijai – TEO ir toliau taikė specialias nuolaidas vienam mokėjimo planų.
	įdiegtas nemokamas informacijos numeris 1808, skirtas turintiems mažas pajamas arba įmonėms, taupančioms sąnaudas.
	TEO 2011 metais aktyviai bendradarbiavo su projektu „Bibliotekos pažangai“
	Neįgaliesiems toliau buvo taikoma 100 proc. nuolaida lankytis TEO priklausančiame Ryšių istorijos muziejuje.
	Surengti TEO klientų aptarnavimo specialistams (ne mažiau nei 25 žmonėms) kursai, per kuriuos jie įgijo naujų žinių ir įgūdžių, reikalingų dirbant su neįgaliaisiais.
	Labdaros ir paramos fondo „Algojimas“ trijų dienų mokymuose "Keisk požiūrį į negalią" dalyvavo 45 įmonės darbuotojai.
	buvo paruošta mokymo medžiaga, o mokymuose dalyvavę darbuotojai apmokė 283 įmonės darbuotojus, kaip dirbti su neįgaliais klientais
	TEO įmonių grupė 2011 m. teikė nemažai gyventojams aktualių telekomunikacijų paslaugų, kurios leido efektyviai tausoti išteklius ir pakeitė fizinius objektus
Telekomunikacijų paslaugos – klientų patogumui	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
	naudojantis 118 paslauga, galima SMS žinute gauti rūpimą informaciją
	„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 klientams pradėjo teikti IT paslaugų valdymo konsultacijų paslaugas pagal geriausias ITIL praktikas, kurias savo veikloje jau taiko daugiau nei 10 metų.
	TEO teikiama telekonferencijų paslauga „Susitikim“.
	TEO teikiama telekonferencijų paslauga „Susitikim“.
Legali alternatyva piratavimui internete	pirmasis toks legalus lietuviškas muzikos įrašų projektas internete
	Daugiau nei 100 populiariausių Lietuvos atlikėjų ir daugiau nei 5 tūkstančiai jų dainų
	Naujajai paslaugai išpopuliarėjus ir Lietuvoje, klausytojams ketinama pasiūlyti ir užsienio muzikos atlikėjų įrašų.
	Lietuvos atlikėjų kūrinių portale „Myliu muziką.lt“ šiuo metu galima klausytis nemokamai
	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	
Informacinės visuomenės plėtros bei novatoriškų projektų įgyvendinimas	TEO kartu su partneriais teikė ryšio, tinklų diegimo ir kompiuterių bei biuro įrangos nuomos ir priežiūros paslaugas
	TEO savo paslaugas teikė ir per 2011 m. 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 kompiuterių darbo vietų, dar daugiau nei 1000 svečių renginio vietoje galėjo naudotis sparčiu belaidžiu internetu
	buvo įrengtos 10 terabaitų talpos informacijos saugyklos, su „Litexpo“ sujungtos papildomomis dubliuotomis šviesolaidinėmis 1 Gb/s spartos ryšio linijomis
Klientų informavimas	
Klientų aptarnavimas	2011 m. įrengti du nauji klientų aptarnavimo skyriai Vilniuje
	Įgyvendinti projektai, palengvinantys klientų prisijungimą prie el. savitarnos svetainės manoteo.lt
	nemokamai platintas specialiai sukurtas „Interneto pradžiamokslis“ interneto pradedantiesiems (pasiekiamas svetainėje www.teo.lt)
	Išleistos ir nemokamai platintos telefonų knygos gyventojams
	Klientai informuojami tiesiogiai ir per žiniasklaidos priemones
TEO grupės įmonių	elektroninė savitarnos svetainė „Mano TEO“,

informacijos teikimo kanalai	Klientų aptarnavimo skyriai.
	trumpieji numeriai: verslui skirtas 1816, gyventojams – 1817
	mėnraštis „TEO pasaulis“ (privatiems klientams) ir kas antrą mėnesį leidžiamas „TEO verslui“ (organizacijoms)
	www.teo.lt, www.bdc.lt ir www.lintel.lt
Analinė informacija klientams	specialiai sukurta rubrika „Tyrimai ir tendencijos“
	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	
Informavimas, gedimų registravimas, tyrimai	TEO operatyviai informuoja vartotojus ir visuomenę apie technologijų avarijas ir tinklo sutrikimus per savo komunikacijos kanalus bei žiniasklaidą
	TEO nuolat stebi ir prižiūri tinklo elementus (24 valandas per parą)
	tinklo valdymo specialistams organizuotos galimybės šalinti avarijas iš namų
	Bendrovė nuolat registruoja avarijas ir vertina, kokiam vartotojų skaičiui kiekviena avarija padarė įtakos.
Avarijos įtakos lygiai	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.).
Paslaugų kokybės gerinimo projektai	įdiegus paskirstytą apkrovos valdymo modelį, 2011 metais buvo užtikrintas patikimas interneto ir VoIP paslaugų veikimas
	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
	Augant klientų susidomėjimui papildomomis Interaktyviosios Gala paslaugomis, buvo iš esmės atnaujinta šios paslaugos teikimo technologinė platforma, praplėsti jos galingumai, ženkliai padidintas paslaugos veikimo patikimumas;
	Skaitmeninės Gala TV signalų transportavimas iki siųstuvų perkeltas iš technologiškai jau pasenusių radio relinių linijų į pažangiausias – optines
	2011 m. startavo skaitmeninės Gala monitoringo sistema „klientų akimis“;
	2012 metais užtikrinant paslaugų kokybę ir toliau vykdomi tinklo plėtos ir atnaujinimo projektai, atnaujinama „Interaktyvioji GALA“ paslaugos stebėjimo sistema.
	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	
Sąžininga 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
	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
	Informuoti vartotojai apie Bendrovės teikiamos galinės įrangos elektromagnetinę spinduliuotę bei būdus ją sumažinti.
Saugus paslaugų vartojimas	
Saugumas	2011 m. TEO išplėtė interneto saugumo paslaugos „Triguba apsauga“ galimybes
	buvo pradėtos teikti detalios ataskaitos paslauga besinaudojantiems - gyventojams ir verslo klientams
	Gyventojų naudojimasis „Triguba apsauga“ per metus išaugo daugiau nei ketvirtadaliu
Vaikų ir jaunimo apsauga nuo žalingo interneto turinio	Surengti mokymai apie saugų internetą ne mažiau nei 2 tūkst. šalies moksleivių (projekto „Saugesnio interneto akademija ant ratų“ plėtra)
	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.
	Daugiau nei 2,3 tūkst. moksleivių. Tris mėnesius dešimtyje šalies miestų 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
	TEOBUSE surengė daugiau nei 100 paskaitų
Duomenų privatumo užtikrinimas	
Vaikų saugumu internete besirūpinantiems tėveliams 2011 m. buvo sukurta interneto svetainė www.teo.lt/saugesnio-interneto-akademija.	

Privatumo politika	TEO laikosi griežtos politikos dėl klientų duomenų saugos užtikrinimo
	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 paslaugas.
	2011 m. bendrovėje nebuvo užfiksuota pagrįstų nusiskundimų dėl klientų duomenų privatumo pažeidimų.
	TEO įmonių grupei priklausanti „Baltic Data Center“ yra pirmoji Baltijos šalyse IT paslaugų valdymo bendrovė, kuriai buvo suteiktas informacijos saugos standartas ISO 27001.
	Sertifikato galiojimas buvo patvirtintas jau penktus metus iš eilės
Grįžtamasis ryšys	
TEO tyrimai	Kartą per metus – išsamus privačių ir verslo klientų pasitenkinimo trimas
	Kas ketvirtį – klientų nuomonės apie paslaugų kokybę ir klientų aptarnavimą tyrimas.
Tyrimų rezultatai	Bendras klientų aptarnavimo skyrių (KAS) vertinimas buvo 8,4 balo, o privačių klientų aptarnavimo telefonu 1817 – 8,3 balo
	Itin gerai vertinamas TEO specialistų, vykstančių pas klientą į namus, darbas. Iš 10 galimų balių paslaugų įrengimą ar problemų šalinimą TEO klientai įvertino 8,7 balo.
	Internetine savitarnos svetaine „Mano TEO“ naudojasi kas trečias TEO klientas. Dauguma jų yra labai patenkinti šia svetaine, jos patogumu
	Internetine savitarnos svetaine „Mano TEO“ naudojasi kas trečias TEO klientas. Dauguma jų yra labai patenkinti šia svetaine, jos patogumu
Antrinės TEO įmonės „Lintel“ klientų apklausos	Dvi ketvirtines TEO apklausas „Patenkinti klientai“ ir „Klientų nuomonė“
	Kartą per metus – TEO klientų apklausą, kuomet tiriama 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.
Antrinės TEO įmonės „Baltic Data Center“ tyrimai	Reguliariai atlieka klientų pasitenkinimo tyrimą.
Konkurencinė aplinka	
Konkurencija	2011 m. pabaigoje TEO su susijusiais juridiniais asmenimis buvo pripažinta didelę įtaką turinčiu operatoriumi penkiolikoje rinkų.
	TEO konkuruoja telekomunikacijų, IT ir TV paslaugų teikimo srityse, išskyrus mobiliojo ryšio paslaugas
	2011 m. TEO konkurencinėje aplinkoje nepadarė pažeidimų, už kuriuos būtų paskirtos nuobaudos, susijusios su įstatymų ir reikalavimų nesilaikymu
Kova su korupcija	
Korupcijos mažinimas	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
	Darbuotojams aktualios TEO kovos su korupcija nuostatos įtvirtintos ir Bendrovės etikos kodekse.
	2011 m. Bendrovei jokių kaltinimų dėl korupcinės veiklos nebuvo išsakyta

Priedas nr. 2

2011 metų TEO LT, AB socialinės atsakomybės metinė ataskaita (Darbo vieta)

Kategorija	Subkategorija
Bendra informacija	
Darbuotojų atlyginimas	Minimalus pagrindinis mėnesio atlyginimas yra 1100 Lt. (šalyje – 800 Lt).
Parama darbuotojams	Mirus darbuotojo tėvui, motinai, žmonai, vyrui, vaikui, broliui, seseriai ar tuokiantis, darbuotojui suteikiamos 3 kalendorinių dienų papildomos mokamos atostogos.
Premijos	10 MGL dydžio premijos išmokamos darbuotojams, kurie Bendrovėje nepertraukdami stažo išdirbo 20, 30 ir 40 metų
	10 MGL dydžio premijos išmokamos darbuotojams 50-ies bei 60-ies metų gimimo jubiliejaus proga
Socialinis rėmimas	Iš viso TEO socialinių reikių fondui per 2011 m. skirta per 600 tūkst. litų, taip pat išlaikytos papildomos naudos darbuotojams.
Socialinės naudos visą darbo dieną dirbantiems darbuotojams	

sveikatos draudimas	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
Darbuotojo kompetencijos tobulinimas	Jei studijų programos ir individualūs studijų planai atitinka darbuotojo kompetencijos tobulinimo reikmes, mokymosi atostogų laikotarpiu mokamas vidutinis darbo užmokestis.
Darbuotojų atleidimas	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.
Parama mirus darbuotojui	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
Dėmesys darbuotojų vaikams	Darbuotojų vaikams (iki 10 m. amžiaus) rengiama kalėdinė eglutė ir teikiamos dovanėlės
Kolektyvinė sutartis	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.
Darbuotojų sveikata	darbuotojai nemokamai buvo skiepijami nuo gripo, erkinio encefalito. Norint užtikrinti efektyvią darbuotojų saugos ir sveikatos priežiūrą, Bendrovėje vadovaujamas 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. 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. 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.).
Darbo laikas	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. „Intel“ konsultantai dirba pagal lankstų, slenkantį grafiką, leidžiantį derinti studijas, šeimos poreikius ir darbą
Mokymas ir ugdymas	
Naujų vadovų ugdymo programa	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 reguliarūs 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, bendradarbiavimo grįstų santykių kūrimo, konstruktyvaus grįžtamojo 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).
	Konferencijoje „E. terpė. Galimybės verslui“ 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 aktualia 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	Ugdymo programoje „ I klientą orientuotas pardavimas, pagrįstas kliento pasitikėjimu “ dalyvavo 66 Vilniaus, Klaipėdos ir Šiaulių regionų smulkaus ir vidutinio verslo vadybininkai bei projektų vadovai.
	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 „I klientą orientuotas aktyvus pardavimas“ dalyvavo naujai sukurtų šviesolaidžio paslaugų plėtos 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 „Aktyvus 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.
	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.
	Fondo iniciatyva buvo sukurtas sertifikatas, kuriuo mūsų įmonė bus įvertinta kaip pirmoji organizacija, pasirengusi teikti kokybiškas paslaugas negalią turintiems klientams.
Tolerancijos ir bendražmogiškųjų kompetencijų ugdymas	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.
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 aukštalipio darbus bei vadovauti statybos, techninės priežiūros darbams. 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. 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	Įmonė rėmė 22 savo darbuotojų magistrantūros studijas aukštosiose mokyklose (pernai - 15 darbuotojų), vyraujanti studijų sritis – verslo vadybos studijos. Sudarytos sąlygos 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. 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	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. Praėjusiais metais siūlomomis karjeros galimybėmis aktyviai naudojosi ir TEO dukterinės įmonės „Lintel“ darbuotojai (net 32 darbuotojai).
Tyrimai	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). 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 darbuotojais	
Renginiai darbuotojams	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.
Paskatos	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.
Darbuotojų įsitraukimas	2010 metais siekta įtraukti darbuotojus į įvairias socialines iniciatyvas, užtikrinant jiems grįžtamojo 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 auklėtiniais, dalinosi kompetencijomis ir patirtimi su jaunimu. 2011 m. antrus metus iš eilės TEO darbuotojai noriai įgyvendino iniciatyvą, patys įsitraukdami į Bendrovės paramos skirstymo procesą. TEO įmonių darbuotojai aktyviai prisideda prie neatlygintinos kraujo donorystės idėjos. 2011 m. kraujo donorais tapo 62 darbuotojai.
Visuomeninių organizacijų ar projektų rėmimas	Pasitelkus kompetentingą išorės ekspertų komisiją bei atsižvelgus į Bendrovės paramos kryptis, buvo atrinktos dvi nevyriausybinių organizacijų 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 pusę paskirstyto 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.
Lygios galimybės ir teisės	
Diskriminacija	TEO įmonių grupė darbuotojams užtikrina lygias galimybes ir teises, laikydamosi LR Konstitucijoje ir darbo įstatymuose nustatytą 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.
	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).

Priedas nr. 3

**2011 metų TEO LT, AB socialinės atsakomybės metinė ataskaita
(Visuomenė/bendruomenė)**

Kategorija	Subkategorija
Socialinės partnerystės kryptys	
Partneriai	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.
TEO socialinės investicijos	
Investicijų kryptys	Skatinimas savanoriauti (LTV laidų ciklo „Savanorių biuras“ rėmimas; portalas www.cv.lt/savanorystė viešinimas) – 50 (tūkst. Lt)
	Ateities lyderių ugdymas – 83 (tūkst. Lt)
	Vietos bendruomenių skatinimas bendradarbiauti – 510 (tūkst. Lt)
	Novatoriškumo skatinimas – 65 (tūkst. Lt)
	Parama Ryšių istorijos muziejui – 492 (tūkst. Lt)
Teikiama Parama	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 administravo
	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.
Neteikiama parama	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.
Savanorystė	
Korporatyvinė savanorystės diena	Didėjant pilietiškumo įtvirtinimo, pagalbos visuomenei ir atskiroms bendruomenėms poreikiui, 2011 metais TEO toliau propagavo savanorystės idėją ir pačioje Bendrovėje, ir už jos ribų.
	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.
	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, Beičionių vaikų globos namuose atlikti ūkio ir aplinkos tvarkymo darbai, sukurta interneto svetainė.
	Saugesnio interneto akademijos turo metu Kaune, Jonavoje, Plungėje ir Palangoje vaikams paskaitas skaitė TEO savanoriai.
	Be tradicinių savanoriškų veiklų visuose penkiuose šalies regionuose, šiais metais įgyvendintos ir dvi naujos: projektas „TEO savanorių bankas“ ir savanoriškų organizacijų prisistatymo mugė „Savanorių Pecha Kucha“ (tariama „pečak–ča“).
Solidarumo projektai	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).
Skelbimų portalas	2011 m. TEO ir toliau prisidėjo plėtodamas pirmąją 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.
Ateities lyderiai	
Modernūs technologiniai sprendimai	TEO 2011 m. toliau bendradarbiavo su ilgalaikiais partneriais, ugdančiais perspektyvų šalies jaunimą – būsimus ateities lyderius.
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.
	Ypač daug technologinių išteklių prirėikė atliekant konkurso testą: vienu metu prie sistemos turėjo prisijungti ir reikiamas užduotis spręsti 3000 mokinių iš įvairių Lietuvos mokyklų.
	Konkurso pagrindinis rėmėjas jau keletą metų yra TEO. Bendrovė organizuoja ir baigiamąjį konkurso šventę, per kurią apdovanojami geriausi mokiniai ir aktyviausią mokyklų mokytojai.
Stipendijos ir specialieji prizai	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 vienuoliktųjų konkursą mokytis užsienio šalių koledžuose.
	Specialus prizas 2011 m. įsteigtas Lietuvos jaunųjų mokslininkų sąjungos surengtam fizikos, technologijos ir biomedicinos mokslų „Geriausios disertacijos“ nugalėtojui.
Jaunimo ugdymas	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 užėmusioms mokykloms buvo skirta piniginių prizų.
	jau ne vienerius metus TEO remia ir respublikinę informatikos olimpiadą LOGO. 2011 metais ji vyko vienuoliktą kartą.
Socialinis bendradarbiavimas	
Bendradarbiavimo su nevyriausybinio sektoriaus nuostatos	TEO socialinės atsakomybės politikoje (santykiai su visuomene išskirti kaip viena iš 4 prioritетinių TEO socialinės atsakomybės sričių. Daugiau apie SA politiką: http://www.teo.lt/node/1109 ,
	Socialinės partnerystės strategijoje apibrėžtos pagrindinės bendradarbiavimo kryptys: savanorių propagavimas; ateities lyderių ugdymas; socialinio bendravimo ir bendradarbiavimo skatinimas; novatoriškų projektų rėmimas);
	TEO paramos ir kitų lengvatų teikimo tvarkoje bei principuose.
	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.
Socialinis atvirumas	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 įSA

	kryptis ir kiekvienų metų tikslus. Jie publikuojami bendrovės Socialinės atsakomybės ataskaitose ir internete adresu http://www.teo.lt/node/1109 ,
Socialiniai partneriai	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.
	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“.
Suinteresuotos grupės	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.
Socialiai jautrios gyventojų grupės	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.
	Per metus TEO neatlygintinai suteikė 20 trumpųjų numerių, kuriais paaukota daugiau nei 709 tūkst. Lt. Jais žmonės prisidėjo prie visuomeninių akcijų, skirtų padėti nelaimės ištiktiems žmonėms ar sutelkti visuomenę sprendžiant socialines problemas.
Saugesnio interneto akademija	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 keliavusiuose 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.
Kitos socialinės iniciatyvos, įgyvendinti projektai:	
Parama Lietuvos kinui	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.

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.
„Saugaus interneto akademija“	2011 m. toliau buvo įgyvendinama 2009 m. pradėta „Saugaus interneto akademijos“ iniciatyva.
	2011 m. dešimtyje Lietuvos miestų apsilankiusiame TEOBUSE iš viso surengtos 105 paskaitos, jas išklause 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.).
	Filmas 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.
„Tausok ir keiskis“	TEOBUSAS prisidėjo ir įgyvendinant aplinkosaugos projektą „Tausok ir keiskis“: beveik 800 šalies moksleivių išklause paskaitas apie aplinkosaugą ir ekologišką elgesį.
„Atnešk seną plytą“	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.
Tiesioginės transliacijos	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.
„Tikime laisve“	TEO parėmė (įsteigtos 10 tūkst. litų premijos) 2011 m. „Tikime laisve“ iniciatyvą: skirtos premijos Nacionalinio bendruomenių konkurso „Tikime laisve“ nugalėtojams.
	Iškilmingame renginyje Vilniaus rotušėje buvo apdovanotos trys stipriausios, kūrybiškiausios, aktyviausios, reikšmingų rezultatų pasiekusios bendruomenės.
	Bendruomenės apdovanotos atminimo dovanomis ir konkurso rėmėjo TEO įsteigtomis premijomis.
meninė paroda „Komentuoti. Patinka“	TEO klientų aptarnavimo skyriuose buvo surengta pirma meninė paroda „Komentuoti. Patinka“. Jos autorė grafikė Jūratė Rekevičiūtė keletu elektroninių žinučių nuoplaišų, 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.
Parama	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 jaunesiems 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 vykusiame chorų konkurse laimėjo pirmąją vietą.
	TEO 2011 m. aktyviai dalyvavo Nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo (NAVIT) 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.
Novatoriškumo skatinimas	
Bendradarbiavimas	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.
	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 sesija	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.
Mikalojaus Konstantino Čiurlionio dailės muziejus	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 naujausią 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 ,
Seminarai/konferencijos	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.

Priedas nr. 4

2011 metų TEO LT, AB socialinės atsakomybės metinė ataskaita (Aplinkosauga)

Kategorija	Subkategorija
Iniciatyva	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, vadovaujamosi „Global Reporting Initiative“ (GRI) rekomendacijomis, kasmet plečiamas GRI rodiklių sąrašas.
Projektai	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.
	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).
	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.

Raminta Kislauskaitė. Socialinės atsakomybės principų realizavimas telekomunikacijų bendrovėje TEO LT, AB

	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 tausojančių energijos vartojimą, „Tiek, kiek reikia“ ir AB „LESTO“ inicijuoto projekto „Žaliojo protokolas“
Sertifikatai	Nors TEO neturi sertifikatų, pažyminių 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.
„Žalieji pirkimai“	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.
Tiekėjai	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.
Darbuotojai	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. 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 apklausoje duomenimis, 2011 metais dirbdami aplinka rūpinosi net 99 proc. respondentų. Be to, net 92 proc. darbuotojų matė projekto naudą ir pritarė jo tęstinumui.
Bendrovės patirtis – ir visuomenei	
Informacijos dalinimasis	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 gyvenimą ir tausojančią gyvenimo būdą, dalintis TEO patirtimi taupant resursus, rūšiuojant atliekas bei prisidedant prie elektros ir elektroninių prietaisų surinkimo ir perdirbimo. Iš viso buvo surengta: 31 paskaita 6-ioose šalies miestuose ir 36-ios paskaitos moksleiviams 10-yje Lietuvos miestų. Viso TEOBUSO 2011 m. ekologinio turo metu paskaitas išklaušė 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. Išklauius šį kursą visiems dalyviams buvo įteikti asmeniniai pažymėjimai, kurie buvo lyg priminimas apie siekį tausoti ir saugoti gamtą.
Atliekos	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.
Vidinė komunikacija	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. Apie projektą „Tausok ir keiskis“ darbuotojai nuolat informuojami vidiniais kanalais, teikiamas grįžtamasis ryšys apie teigiamus projekto rezultatus, o metų pabaigoje (trečius metus iš eilės) vykdomos darbuotojų apklausoje, leidžiančios įvertinti projekto žinomumą,

Raminta Kislauskaitė. Socialinės atsakomybės principų realizavimas telekomunikacijų bendrovėje TEO LT, AB.

	vertybinius pokyčius tarp darbuotojų bei surinkti darbuotojų idėjas dėl aplinkos saugojimo.
Nuobaudos	2011 m. TEO negavo jokių nuobaudų ar įspėjimų, susijusių su aplinkosaugos įstatymų ar kitų šios srities teisės aktų normų nesilaikymu.
Energija	
Elektros energijos tausojimas	Administracinėms reikmėms elektros energijos suvartota 35,6 proc. mažiau nei 2010 m, o skaičiuojant bendrai, elektros energijos suvartota 6 proc. mažiau. Norėdama mažinti elektros energijos išlaidas aktualiausiose srityse (daugiausiai, maždaug 75 proc. visos elektros energijos sunaudojama technologiniam paslaugų palaikymui), 2010 metais TEO grupė 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. Bendrovė 2011 metais ir toliau inicijavo elektrą tausoti padedančias priemones, kurios duos teigiamų rezultatų ne tik artimiausiu metu, bet ir ilgesnėje perspektyvoje.
Elektros energiją tausojančios sistemos	Moderni „Free Cooling“ sistema sumontuota ir 25-iose TEO priklausančių objektų technologinėse patalpose. Skaičiuojama, kad ši priemonė padeda sutaupyti 428000 kWh per metus. 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.
Tiekėjai	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);
Patalpos	Renovuojant patalpas Radviliškyje ir Šiauliuose apšvietimas pakeistas ypač elektros energiją taupančiomis LED lempomis;
Įranga	Naujai pirkti nešiojami kompiuteriai yra su SSD diskais, kurie vartoja žymiai mažiau energijos. Iš procesorius 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;
Popierius	
Popierius	Per 2011 m. Bendrovėje sunaudota 1 proc. mažiau biuro popieriaus (per 2010 m. TEO įmonių grupė biuro reikmėms sunaudavo 30 proc. mažiau popieriaus). Iš viso per ketverius metus Bendrovėje biuro popieriaus sunaudojimas sumažėjo 45,9 proc. Visas grupės įmonių vidaus reikmėms naudojamas popierius yra ekologiškas.
Sąskaitos	TEO klientų sąskaitoms ir vokams naudojamas tik 100 proc. perdirbtas popierius. Popierinių sąskaitų skaičius per 2011 metus sumažėjo net 8,1 proc.
Sveikinimai	Trejus metus iš eilės TEO įmonių grupės didžiųjų švenčių proga savo klientus sveikino siųsdama elektroninius atvirukus, dėl to preliminarai sutaupyta 29,5 tonos popieriaus.
Elektroninis parašas	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.
Vanduo	
Vandens tausojimas	2011 m. TEO įmonių grupė sunaudavo 3,2 proc. mažiau vandens nei 2010 metais. Iš viso vandens suvartojimas per ketverius metus Bendrovėje sumažėjo 36,8 proc. Suvartota tiek pat vandens kaip ir 2010 m., skaičiuojant vienam darbuotojui, TEO įmonių grupės mastu. Visas vanduo buvo naudojamas iš vienintelio šaltinio – centrinės miesto vandentiekio sistemos.
Atliekos	
Rūšiavimas	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 virtuvėlėse sumontuotos specialios, skirtos rūšiuoti, šiukšlinės. Bendrovės duomenimis, 2011 metais apie 40 proc. visų biuro atliekų buvo išrūšiuota. Didžiąją dalį sudarė atiduota perdirbti makulatūra bei kitos popieriaus atliekos, mažesniąją – plastikas. 2010 metais taip pat buvo priduta utilizuoti 2,3 tonos elektronikos atliekų.
Bendrovėje ir už jos ribų	
Renginiai	Puoselėdama aplinkosaugos idėjas, TEO prisideda prie pačių įvairiausių visuomeninių

	renginių, skatina juose dalyvauti darbuotojus ir jų šeimos narius. 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.
„Darom“	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). 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“. Vilniuje tvarkytas Draugystės parkas prie „Litexpo“ rūmų, Gudelių miškas, Verkių regioninis parkas, vaikų centre „Nendrė“ 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.
Transportas	
Automobilių parkas	Norėdama sumažinti išmetamųjų CO₂ dujų kiekį, 2011 m. TEO kaip ir kasmet atnaujino automobilių parką. Bendrovė teikė pirmenybę automobiliams, kurių varikliai ekonomiškai (1,2 – 1,6 litro tūrio), atitinka „Euro 4“ reikalavimus ir mažiau teršia aplinką. 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).
Kuras	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 besvinis kuras; taip pat šiltuoju metų sezonu darbo reikalais darbuotojai skatinami važiuoti TEO dviračiais. 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.
CO₂	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.
Darbuotojų bendravimas	TEO skatina darbuotojus pagal galimybes rinktis ne keliones automobiliais ar kitomis transporto priemonėmis, o telekonferencijas ir kitus, žalos aplinkai nedarančius bendravimo būdus. 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.
Verslo kelionės	Dėl padidėjusio veiksmų su akcininkais koordinavimo poreikio, verslo kelionių skaičius lėktuvais 2011 metais išaugo apie 18 proc. Skaičiuojant TEO įmonių grupės mastu, 2011 metais nusikrista 500 793 kilometrų. Verslo reikalais (TEO ir antrinės įmonės „Baltic Data Center“ duomenys) taksi nuvažiuota 97 224 kilometrų.
Svarbi partnerystė	
Bendradarbiavimas	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 išrūšiuotus antrines atliekas: popierių ir plastiką (AB „Grigiškės“, „UAB Europopierius“, UAB „Eko group“). Pagal papildomą bendradarbiavimo sutartį su „Žalvariu“ iš didžiausių TEO klientų aptarnavimo centrų visoje Lietuvoje surenkama galinė įranga (modemai, telefonai, TV priedėliai) bei galvaniniai elementai.

2012 metų TEO LT, AB socialinės atsakomybės metinė ataskaita (Rinka)

Kategorija	Subkategorija
Atskirties mažinimas	
Šviesolaidinis internetas	2012 metais Lietuva vėl tapo šviesolaidžio interneto lydere Europoje.
	Plačiausią telekomunikacijų tinklą šalyje išplėtojusios bendrovės TEO šviesolaidinio interneto paslaugomis 2012 metų pabaigoje galėjo naudotis 764 tūkst., arba 64 proc. šalies gyventojų.
	Bendrovė per 2012 metus investicijoms skyrė 151 mln. litų. Daugiausia investuota į pagrindinio ir naujos kartos šviesolaidinės prieigos tinklo plėtrą (120 mln. litų). Likusi dalis investuota į informacinių sistemų plėtrą, transportą ir pastatų atnaujinimą.
	2012 m. Lietuvoje buvo 3013 TEO belaidžio interneto zonų.
	Asociacijos „FTTH Council Europe“ duomenimis, Lietuva yra sparčiausiai šviesolaidinio interneto technologijas plėtojanti šalis Europoje.
	Šviesolaidinių ryšių naudojasi per 31 proc. šalies namų ūkių, per pusmetį jų padaugėjo 1 proc. (skaičiuojant FTTH+FTTB naudojančių klientų dalį).
	2012 m. TEO FTTH (greitąjį interneto ryšį) teikė daugiau nei 162 tūkst. vartotojų
Skaitmeninė televizija	Lietuvai ruošiantis nutraukti analoginės antžeminės televizijos transliacijas, TEO atstovai 2012 m. visoje Lietuvoje įgyvendino įvairias edukacines kampanijas, rengė susitikimus su miestelių ir kaimų bendruomenėmis.
	Iš viso iki spalio vidurio buvo surengta apie 70 nemokamų paskaitų skaitmenizacijos tema.
	Nemažai edukacinių renginių ir susitikimų vyko miestelių ir rajonų bibliotekose, taip pat vykstant lietuviškų filmų festivalio „Sidabrinės Gervės naktys“ renginiams.
	Likus 100 dienų iki analoginės TV išjungimo, TEO surengė 10 susitikimų - spaudos konferencijų žiniasklaidos atstovams visoje Lietuvoje.
Socialiai jautrių gyventojų grupės	Mažindamas socialiai jautrių gyventojų grupių atskirtį, senjorams ir socialiai remtiniems asmenims TEO taikė pokalbių plano „Šalyje plus“ mėnesinio mokesčio nuolaidą.
	Klientai ir toliau nemokamai aptarnaujami gyventojų ir verslo informacijos apie paslaugas telefonu 117 bei gyventojų ir verslo TEO laidinio ryšio gedimų registravimo telefonu 119.
	TEO antrinė įmonė „Lintel“, skambinant iš TEO tinklo, teikia informaciją nemokamu telefonu 1808 (išklausus reklamos pranešimus).
	Ikimokyklinio amžiaus vaikams, I ir II gr. neįgaliesiems, muziejų darbuotojams galima nemokamai lankytis TEO priklausančiame Ryšių istorijos muziejuje.
Naujos paslaugos	2012 metais 46 procentai verslo klientų, besinaudojančių TEO interneto paslaugomis, galėjo naudotis šviesolaidine prieiga.
	TEO šviesolaidinis ryšys įdiegtas daugiau nei 1100 verslo centrų, kuriuose įsikūrę penkios ir daugiau įmonių ar organizacijų. Šviesolaidinis tinklas 2012 metais aktyviausiai buvo plėtojamas Vilniuje, Kaune ir Šiauliuose.
	2012 metais apie 94 proc. (749 tūkst.) namų ūkių daugiabučiuose ir apie 4 proc. (arba 15 tūkst.) individualių namų ūkių galėjo naudotis TEO FTTH/B tinklu.
	2012 metų sausį verslo įmonėms TEO pasiūlė naują paslaugą – biuro įrangos nuomą. Ši paslauga leidžia įmonėms įsigyti biuro įrangos be pradinių investicijų, tolygiai planuojant išlaidas per visus metus.
	2012 m. rugsėjį, mokant mėnesio mokestį, įsigyti televizijos įrangos – televizorių – TEO pasiūlė ir gyventojams
	2012 metų birželį verslo klientams buvo pradėta teikti nauja paslauga „Saugykla verslui“. Ši paslauga sudaro galimybes saugoti „debesyje“ įmonės duomenis, jais dalintis įmonės darbuotojams ir pasiekti reikiamus duomenis iš bet kurios vietos, kur tik yra internetas.
Pažanga	TEO internetiniame puslapyje pateikta anketa, pagal kurią įmonės gali įsivertinti savo Pažangumo indeksą ir gauti informacijos, kaip galėtų jį padidinti. Pažangumo indeksas priklauso nuo to, ar pakankamai įmonės išnaudoja IT ir telekomunikacijų paslaugų galimybes.
	TEO kuria pažangias informacinių technologijų paslaugas ir sprendimus, jais skatina naudotis klientus ir dalyvauja įvairiuose šviečiamojo pobūdžio renginiuose ir programose.
Konferencijos	2012 m. TEO ir „Verslo žinios“ rengė "Gazelių" konferencijas, skirtas smulkaus ir vidutinio verslo atstovams. Konferencijų tema - „Konkurencingas verslas: strategijos, priemonės, praktika“. Konferencijose Lietuvos įmonių vadovai dalinasi praktine patirtimi, o ekspertai pateikė naujausių finansų, pardavimo, technologijų bei verslo konkurencingumo įžvalgų.
	TEO konferencijų metu pristatė savo paslaugas ir telekomunikacijų sprendimus, kurie suteikia įmonėms pranašumo konkurencinėje aplinkoje. 2012 m. vyko 9 „Gazelių“ renginiai.
	„Gazelių“ konferencijos vyks ir 2013 metais. Konferencijų tema – „Pažangūs sprendimai verslui augti“.
Telekomunikacijų partneris	2012 m. Šiauliuose vyko 5-osios TAFISA pasaulio sporto žaidynėms visiems. TEO buvo žaidynių telekomunikacijų partneris ir teikė modernias informacinių technologijų paslaugas žaidynių organizatoriams, savanoriams, žurnalistams.

	Per žaidynes TEO teikė spartųjį internetą ir įrengė kompiuterių tinklą. Spaudos darbo centre, Šiaulių arenoje, veikė daugiau nei 10 darbo kompiuterių vietų ir buvo teikiamos duomenų bei vaizdo perdavimo, telefonijos (telefoninių konferencijų), projekto valdymo ir sistemų priežiūros paslaugos TAFISA žaidynėse dalyvavo apie 7,5 tūkstančio žmonių. Žaidynių žiūrovų patogumui visi renginiai buvo transliuoti per vaizdo ekranus. Vaizdas buvo perduodamas iš Šiaulių arenos į kituose miestuose bei Šiauliuose įrengtus LED ekranus. Transliacijomis rūpinosi TEO.
Jaunimo krepšinio čempionatas	2012 m., Lietuvos krepšinio federacijos užsakyму, TEO teikė kompleksines telefonijos ir informacinių technologijų paslaugas Jaunimo krepšinio čempionatui. Kauno „Žalgirio“ arenoje, Vilniaus „Siemens“ arenoje, Š. Marčiulionio krepšinio akademijoje ir Panevėžio „Cido“ arenoje TEO įrengė kompiuterių tinklo stoteles naudotis belaidžiu internetu. Per pasaulio ir du Europos jaunimo krepšinio čempionatus įmonė TEO teikė ir nestandartinius sprendimus – bendradarbiaudama su UAB „Reo Investment“, organizatorius ir dalyvius aprūpino nešiojamaisiais kompiuteriais, spausdintuvais, fakso aparatais, televizoriais, DVD grotuvais, laidiniais telefonais ir kita reikalinga įranga. Per tris jaunimo čempionatus TEO belaidžiu interneto ryšiu naudojosi per 200 organizatorių atstovų bei žurnalistų.
Šviečiamojo pobūdžio konferencijos	TEO su nuolatine partnere Lietuvos savivaldybių asociacija ketvirtus metus iš eilės surengė dvi temines šviečiamojo pobūdžio konferencijas savivaldybių informaciją ir ryšių technologijų specialistams ir savivaldybių vadovams. Konferencijose pagrindinis dėmesys buvo teikiamas tinklo saugumo, informacinės technologinės veiklos valdymo, veiklos kokybės ir produktyvumo, paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę (angl. cloud computing) klausimams. Konferencijose dalyvavo apie 150 kviestinių asmenų.
Lietuvos pirmininkavimas europos sąjungoje	TEO antrinė įmonė UAB „Baltic Data Center“, teikianti pažangiausius „debesų“ kompiuterijos sprendimus, 2012 m. gruodį pasirašė bendradarbiavimo sutartį su Užsienio reikalų ministerija ir tapo Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai rėmėja. Įmonė neatlygintinai teiks duomenų saugyklos ir atsarginių kopijų paslaugas Lietuvos pirmininkavimo ES laikotarpiu. Pirmininkaudama Lietuva save sieks pristatyti kaip modernią valstybę, siekiančią tapti regiono informacinių technologijų paslaugų centru. Partnerystė su tarptautines paslaugas teikiančia šalies bendrove svarbi ir simboliška
Antrinių įmonių indėlis	UAB „Baltic Data Center“ 2012 m. gavo patvirtinimą, kad UAB „Baltic Data Center“ paslaugų valdymo sistema atitinka visus naujausius standarto ISO/IEC 20000 reikalavimus. UAB „Baltic Data Center“ 2012 metais tapo viena aktyviausių informacinių technologijų paslaugų eksportuotojų šalyje. Įgyvendinant tarptautinius projektus, iš užsienio klientų gaunamos UAB „Baltic Data Center“ pajamos augo daugiau nei 82 procentais. „Baltic Data Center“ įgyvendinami projektai jau tapo geru paslaugų eksporto Baltijos bei Šiaurės šalyse pavyzdžiu. TEO antrinė įmonė „Lintel“ sudarė galimybę vartotojams SMS žinutėmis gauti pranešimą, kad jau yra pagamintas asmens dokumentas. Naudojantis 118 paslauga, galima SMS žinute gauti ir įvairios kitos klientui rūpimos informacijos. Taip pat „Lintel“ padeda klientams telefonu užsisakyti mobiliojo ryšio operatoriaus paslaugas: reikiama įranga ir sutartis nemokamai pristatoma į namus. TEO klientų patogumui buvo teikiamos papildomų verčių paslaugos: telefoninė konferencija „Susitikim“, „Interaktyvusis atsakiklis“, „Skambučių peradresavimas“ ir kitos.
Klientų informavimas	
Ilgūdžių ugdymo programos	2012 metais TEO, siekdamas tobulinti darbuotojų ilgalaikio bendravimo su klientais įgūdžius, ypatingą dėmesį skyrė pardavimo kompetencijos įgūdžiams lavinti, rengė kursus ir seminarus. 2012 metais TEO rengė tikslines ugdymo programas inžinieriams ir vadovams, klientų aptarnavimo skyrių darbuotojams ir vadovams, pardavimo grandies specialistams, pardavėjams, klientų vadybininkams ir kitiems atsakingiems darbuotojams. Ugdymo programoje „Abipusės vertės kūrimas klientų pardavimų metu“ dalyvavo 454 visų regionų klientų aptarnavimo centrų inžinieriai bei jų vadovai. Programos tikslas – padidinti vidinę motyvaciją ir pasitikėjimą savo produktu, paslauga, organizacija, padėti darbuotojams sutelkti asmenines pardavimo pastangas ir skatinti taikyti įgytas žinias ir įgūdžius praktiškai. Mokymo „Abipusės vertės kūrimas klientų aptarnavimo metu“ tikslas – nuostatų, požiūrių, įsitikinimų peržiūra, aktyvumo, atsakomybės, motyvacijos lygio įsivertinimas Šie mokymai buvo skirti Klientų aptarnavimo skyrių darbuotojams ir vadovams, juose dalyvavo 96 darbuotojai. Mokymai „Pardavėjai, kuriantys vertę ir ateitį“ buvo skirti Pardavimo ir klientų aptarnavimo srities specialistams. Juose dalyvavo 109 pardavėjai. TEO plačiai taiko ir vidinių trenerių patirtį ir žinias – vidiniai treneriai rengė mokymo programą „Pardavimų didinimas ir klientų lojalumo išlaikymas“ klientų aptarnavimo centrų inžinieriams ir telekomunikacijų specialistams.

	Vidinės motyvacijos ir emocinio intelekto seminaras „Pardavimų didinimas. TEO: energija veikti!“ buvo skirtas pardavimo projektų vadovams.
	Įvairiose ugdymo programose 2012 metais dalyvavo 70 proc. TEO darbuotojų, darbuotojų ugdymui 2012 metais skirta 1,3 mln. litų.
Bendravimas su klientais	Nepriekaištingo klientų aptarnavimo, puikios paslaugų kokybės klausimai yra nuolat įtraukti į TEO darbotvarkę.
	Dirbdami su klientais ar bendradarbiaudami tarpusavyje, darbuotojai visada laikosi TEO vertybių, nuostatų ir standartų, o atstovaudami TEO siekia klientų patenkėjimo ir priiima asmeninę atsakomybę už klientų pasitenkinimą, aptarnavimo bei paslaugų kokybę.
	2011 m. TEO pradėta įgyvendinti nauja Klientų patyrimo vertinimo programa 2012 metais įgavo pagreitį. Įgyvendindama šią programą, įmonė TEO yra išsikėlusi ambicingą tikslą siekti kokybiško, aukščiausio lygio klientų aptarnavimo.
	Apie Klientų patyrimo vertinimo programą plačiai ir nuosekliai komunikuojama TEO vidaus kanalais: skleidžiama informacija per vadovus, informaciniuose leidiniuose darbuotojams, rengiami teminiai mokymai, įvairūs motyvavimo konkursai darbuotojams.
	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.
Pagrindiniai informacijos teikimo klientams kanalai	Pagrindiniai TEO įmonių grupės informacijos teikimo kanalai: elektroninė savitarnos svetainė „Mano TEO“, UAB „Baltic Data Center“ klientams skirta savitarnos svetainė „Klientų erdvė“, klientų aptarnavimo skyriai, trumpieji mokamo telefono numeriai (verslui skirtas 1816, gyventojams – 1817).
	Paskambinus informacija teikiama lietuvių, anglų ir rusų kalbomis.
	TEO antrinė įmonė UAB „Lintel“ klientus aptarnauja bei informaciją teikia numeriu 118. Informacija teikiama keturiomis kalbomis: lietuvių, rusų, anglų ir vokiečių.
	2012 metais „Lintel“ konsultantai per metus su klientais bendravo telefonu ir elektroniniais kanalais daugiau nei 14 mln. kartų.
Privatūs TEO klientai	Privatiems TEO klientams leidžiami specializuoti elektroniniai ir spausdinti leidiniai, informacija verslui teikiama specialiaame portale.
	Aktualiausios paslaugų naujienos pristatomos pagal atskirus segmentus klientams siunčiant naujienlaiškius ir laiškus.
Antrinių įmonių indėlis informuojant klientus	Informacija apie TEO įmonių paslaugas yra teikiama ir įmonių svetainėse: www.teo.lt , www.bdc.lt ir www.lintel.lt .
	TEO antrinė įmonė „Baltic Data Center“ leidžia IT naujienų leidinį „BDC News“.
	Svetainėje www.teo.lt TEO verslo klientai turi galimybę įvertinti savo įmonės pažangumą, o norėdami jį padidinti - pasinaudoti TEO siūlomais IT ir telekomunikacijų sprendimais.
	Užpildę anketą, klientai gali patys įvertinti, ar pakankamai efektyviai išnaudoja naujausių telekomunikacijų ir IT technologijų galimybes.
	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).
Gedimų prevencija	
Vartotojų informavimas	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, įmonė TEO nuolat stebi ir prižiūri tinklo veiklą 24 valandas per parą.
	Tinklo valdymo specialistai turi galimybę šalinti avarijas iš namų, be to, nuolatos kontroliuojami paslaugų teikimo kokybiniai rodikliai, gedimų ir avarijų pašalinimo terminai.
Avarijos	Bendrovė nuolat registruoja avarijas ir vertina kiekvienos avarijos įtaką vartotojų skaičiui.
	Pagal avarijos įtaką patyrusių klientų skaičių (dėl balso, interneto, televizijos paslaugų), taip pat įvykio įtaką specialiosioms tarnyboms avarijos skirstomos į 5 lygius. Kiekvienam lygiui yra 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.).
Pirmo lygio avarijos	2012 metais gegužės mėn. dėl nestabilaus platformos veikimo buvo užfiksuota ryšio prastova 19 tūkst. telefonijos abonentų. Avarija pašalinta
	2012 metais birželio mėn. dėl trečios šalies veiksmų nutraukto optinio kabelio Šiaulių mieste įvyko ryšio prastova
	2012 metais birželio mėn. sutriko balso paslaugų veikimas 2 tūkst. abonentų
Gedimų prevencijos procesas	Nuo 2012 metų lapkričio pradėtas įgyvendinti bandomasis gedimų prevencijos pagal „Galamonas“ sistemos duomenis proceso projektas.
	Proceso tikslas – gerinti interaktyviosios skaitmeninės televizijos vaizdo kokybę.
	Pagal sistemos „Galamonas“ rodmenis nustatomi tinklo mazgai, kur dažniausiai fiksuojami ryšio sutrikimai. Šie gedimai paskiriami šalinti reikiamiems padaliniais.
	Bandomasis prevencijos projektas pratęstas iki 2013 metų. Pasibaigus šio projekto bandomajam etapui, įvertinus proceso rezultatyvumą ir esant teigiamai įtakai paslaugos kokybei, gedimų registravimo ir kokybės patikrinimo veiksmai bus automatizuoti.

	Sistema veiks panašiai kaip jau įgyvendintas interneto ZEBRA kokybės stebėsenos projektas („Zebramonas“).
Belaidžio interneto problemos	2012 metais didelis dėmesys buvo sutelktas į klientų naudojimosi belaidžiu interneto ryšiu (WiFi) namuose problemų prevenciją Sprendžiant šiuos klausimus, klientams suteikta galimybė keisti savo belaidžio interneto ryšio prisijungimo duomenis per savitarnos svetainę „Mano TEO“. Projektas tęsiamas ir 2013 metais. Projekto tikslas – šią galimybę suteikti 90 proc. TEO klientų.
Klientų savitarna	Kita 2012 metų prevencijos veiklos kryptis buvo suteikti dar daugiau savitarnos galimybių klientams, plėtojant svetainėje esančio „Pagalbos“ puslapio turinį. Čia pateikiama informacija apie paslaugų naudojimą ir galimų sutrikimų sprendimo būdus. Mokomoji medžiaga (instrukcijos) pateikiamos ir tekstu, ir vaizdinėmis priemonėmis (filmukais).
Tinklo diagnostikos sistema	Siekiant užtikrinti aukštą paslaugų kokybę, kuo greičiau bei tiksliau nuotoliniu būdu nustatyti gedimus ir juos pašalinti, 2012 m. buvo toliau plėtojama tinklo diagnostikos sistema. Ši sistema leidžia realiu laiku vertinti individualiam klientui teikiamų paslaugų kokybę, atlikti sistemų ir įrangos testavimą bei identifikuoti galimus sutrikimus bei jų priežastis ir jas šalinti.
Atsakinga komunikacija	
Sąžininga komunikacija	Plėtodama rinkodaros, komunikacijos ir reklamos veiklą, TEO laikosi sąžiningos komunikacijos ir vartotojų neklaidinimo principų.
Reklama	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.
Komunikavimo taisyklės	Komunikuodamas su investuotojais ir kapitalo rinkų dalyviais, nuomonės kūrėjais, žiniasklaida, analitikais, valdžios institucijomis, politikais, Bendrovės klientais ir potencialiais klientais, TEO įmonių grupės darbuotojais ir TEO partneriais, TEO vadovaujasi patvirtintomis TEO įmonių grupės komunikavimo taisyklėmis.
Pažeidimai	nė viena TEO įmonių grupės įmonė už reklamą ar konkurencijos pažeidimus 2012 metais baudų ar įspėjimų neturėjo.
Saugus paslaugų vartojimas	
Paslaugų saugumas	Būdama didžiausia interneto paslaugų teikėja Lietuvoje, TEO didelį dėmesį skiria ne tik sparčiam ryšiui užtikrinti ar aktualioms paslaugoms teikti, bet ir tam, kad naudotis interneto galimybėmis klientai galėtų saugiai. 2012 metais išplėstos interneto saugumo paslaugos „Triguba apsauga“ galimybės. Ši interneto paslauga aptinka naujus užkratus, neleidžia jiems patekti į kompiuterį, užtikrina saugesnį mokėjimą, naršymą ir bendravimą. Paslaugos nereikia diegti į kompiuterį, nes apsaugoma pati interneto linija. Ši paslauga nelėtina kompiuterio darbo. Paslaugos „Triguba apsauga“ vartotojams savitarnos svetainėje MANO TEO yra galimybė peržiūrėti detalią ataskaitą apie sulaikytas grėsmes bei gauti šias ataskaitas el. paštu kiekvieno mėnesio gale.
Naujos paslaugos saugesniam interneto naudojimui	Sukurtos naujos paslaugos, susijusios su saugiu interneto naudojimu: „Laiko kontrolė“, „Saugykla“ ir „Saugykla verslui“ bei TEO verslo interneto sprendimas „Mega apsauga“. 2012 m. UAB „Baltic Data Center“ duomenų centre įrengta saugiausia vėsinimo sistema Lietuvoje.
Atnaujintos sistemos	2012 metais atnaujinta SLA (Service Level Agreement) stebėjimo sistema leidžia patogiai stebėti paslaugų kokybės parametrus ir kontroliuoti gedimų šalinimo laiką. 2012 metais atnaujinta tinklo diagnostikos sistema. „Baltic Data Center“, atnaujinama viena iš septynių bendrovės valdomų duomenų centrų, jame įdiegti itin saugią serverių šaldymo skysčių sistema. Ši sistema garantuoja, kad nenumatytų gedimų, planinių ar profilaktinių darbų atveju šaldymo sistema veikia be pertrūkių, nes yra įrengta ir atsarginė šaldymo sistemos įranga. Sistemos dubliavimas užtikrina nepertraukiamą jos darbą net 99,995% viso jos veikimo laiko. TEO įmonių grupės investicijos į duomenų centro atnaujinimą siekė 0,8 mln. litų.
Vaikų ir jaunimo apsauga nuo žalingo turinio	
Saugus internetas	2012 m. TEO Saugesnio interneto akademijos projektą ketvirtus metus paeiliui įgyvendino su partneriais – Švietimo ir mokslo ministerija ir Ryšių reguliavimo tarnyba. 2012 m. buvo surengtos 175 paskaitos, kurių klausėsi 2–11 klasių Vilniaus, Rokiškio, Kauno, Utenos, Panevėžio, Kėdainių, Jonavos, Marijampolės, Šiaulių, Plungės, Tauragės, Mažeikių ir Klaipėdos moksleiviai. Su virtualiame pasaulyje slypinčiais pavojais ir būtinybe saugoti asmeninę informaciją 2012 m. buvo supažindinti 4000 šalies moksleivių trylikoje Lietuvos miestų. Nuo projekto pradžios 2009–aisiais akademijos kursus išklaušė 10 tūkst. moksleivių.

Skaitmeninės televizijos saugus naudojimas	TEO vaikų saugumu internete besirūpinantiems tėveliams siūlo apsilankyti interneto svetainėje, kurioje pateikiama akademijos organizatorių ir partnerių surinktų naudingų nuorodų, taip pat patarimų, mokomųjų vaizdo reportažų ir kitos aktualios metodinės medžiagos apie saugesnį internetą.
	Kaip ir ankstesniais metais, akademija buvo rengiama tarptautinės Saugesnio interneto dienos, minimos daugiau nei 65 šalyse visame pasaulyje, proga.
	Mažieji TEO gerbėjai naudingos informacijos apie internetą gali rasti žurnale „Bitutė“, kuri yra vienas iš TEO socialinių partnerių.
	dėl saugaus paslaugų naudojimo daug dėmesio buvo skiriama ir skaitmeninės televizijos paslaugų vartotojams.
	Norėdami matyti suaugusiems skirtus kanalus, televizijos GALA paslaugų vartotojai turi įrašyti slaptažodį.
	Kitas būdas, kad vaikai negalėtų žiūrėti ne jiems skirtų programų, – visai išimti televizijos kortelę.
	Apsaugos nuo vaikams netinkamo turinio prevencija taikoma ir naudojantis televizijos „Interaktyvioji GALA“ vdeonuomos paslauga.
Skaitmeninės televizijos saugus naudojimas	Šios televizijos videonuomos paslaugos vartotojai, užsakydami bet kurį filmą, taip pat turi įrašyti slaptažodį.
Duomenų privatumo užtikrinimas	
Asmeninių duomenų apsauga	Bendrovė 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“ ir kompiuterinių darbo vietų priežiūros ir kt.
Nusiskundimai	2012 m. Bendrovėje buvo užfiksuoti du pagrįsti nusiskundimai dėl klientų duomenų privatumo pažeidimų.
	2012 m. TEO ar TEO darbuotojams nebuvo skirta jokių baudų dėl duomenų privatumo pažeidimų.
Sutartis dėl duomenų saugojimo	2012 metais Lietuvos Respublikos vyriausioji rinkimų komisija (VRK) pasirašė sutartį su UAB „Baltic Data Center“ ir „Algoritmo sistemos“ dėl informacinių sistemų plėtros, duomenų laikymo bei ryšio paslaugų teikimo.
	. Įgyvendinant šį projektą, ypatingas dėmesys skiriamas duomenų saugumui ir sistemos stabilumui užtikrinti – itin svarbu, sparčiai išaugus sistema besinaudojančiųjų vartotojų skaičiui, užtikrinti patikimą ryšį su duomenų centru ir užtikrinti visos infrastruktūros sklandžią veiklą.
Sertifikatai	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 šeštus metus iš eilės.
Grižtamasis ryšys	
Tyrimai	Norint įvertinti TEO aptarnavimo ir paslaugų kokybę ir klientų vertinimus, TEO grupės įmonės reguliariai atlieka tyrimus.
	TEO Verslo procesų ir kokybės tarnybos darbuotojai nuolatos inicijuoja ir atlieka transakcijos tyrimus, t.y. apklausia klientą po paslaugos įrengimo, gedimo šalinimo, informacinio kontakto.
	Visų klientų (ir verslo, ir gyventojų) santykio tyrimai atliekami du kartus per metus.
	Šiuos tyrimus atliko UAB „Lintel“ ir tyrimų kompanija UAB „Synopticom“.
Rekomendavimas	Verslo klientų TEO rekomendavimo rodiklis (NPS) 2012 metais pakito ir buvo kiek didesnis negu 2011 metais, tačiau pokytis nežymus.
	Palyginus 2012 ir 2011 metų rezultatus, reikšmingiausi pokyčiai pastebimi, kalbant apie stambų verslą ir verslo centrus: jų rekomendavimo rodikliai pagerėjo.
	Privačių klientų TEO rekomendavimo rodiklis (NPS) per 2012 metus sumažėjo nuo 14% iki 8%.
Klientų nuomonė	Kalbant apie verslo segmentą, 2012 metais pagerėjo klientų nuomonė apie TEO, kaip apie įmonę, kuri supranta ir atsižvelgia į verslo klientų poreikius.
	Palyginti su 2011 metų rezultatais, šiek tiek sumažėjo paslaugų kainos ir vertės santykio vertinimas.
	Privačių klientų segmento TEO reputacijos vertinimas 2012 metais nesikeitė.
Klientų apklausos	TEO užsakymu UAB „Lintel“ 2012 metais atliko santykių ir transakcijų NPS (angl. Net Promoter Score, liet. rekomendacijų rodiklio) tyrimus. Santykių tyrimas atliekamas du kartus per metus, o transakcijų pokyčiai (kliento nuomonė po paslaugos įrengimo, gedimo šalinimo, tiesioginio kontakto) matuojami nuolat.
	Kartą per metus UAB „Lintel“ atlieka užsakovų apklausą. Apklausos tikslas – išsiaiškinti,

	kaip vertinamos „Lintel“ teikiamos paslaugos, kaip vertinama pati įmonė UAB „Lintel“, ar teikiamos paslaugos atitinka užsakovo poreikius ir panašiai. Du kartus per metus UAB „Lintel“ atlieka 118 vartotojų apklausą. Apklausos tikslas – sužinoti klientų pasitenkinimo rodiklius ir jų lūkesčius. UAB „Lintel“ klientai (paslaugų užsakovai) kokybės vertinimo tyrimus atlieka periodiškai. UAB „Lintel“ su TEO kiekvieną mėnesį rengia IN ir OUT projektų pokalbių perklausas. Kita antrinė TEO įmonė „Baltic Data Center“ reguliariai atlieka klientų pasitenkinimo tyrimą. Šio tyrimo duomenimis, bendras klientų pasitenkinimo indeksas 2012 metais buvo 4,1 iš 5 galimų.
Konkurencinė aplinka	
Konkurencija su kitais operatoriais	2012 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 <u>Ryšių reguliavimo tarnyba</u>.
Konkurenciniai pažeidimai	2012 m. TEO konkurencinėje aplinkoje nepadarė pažeidimų, už kuriuos būtų paskirta nuobaudų, susijusių su įstatymų ir reikalavimų nesilaikymu.
Kova su korupcija	
Skaidrūs verslo santykiai	TEO, kurdamas socialinę partnerystę su nevyriausybinėmis organizacijomis ir vietos bendruomenėmis, plėtoja socialinės atsakomybės idėjas Lietuvoje ir palaiko skaidrius verslo santykius bei skatina tai daryti kitus visuomenės atstovus ir rinkos dalyvius.
Iniciatyva „Baltoji banga“	Iniciatyva „Baltoji banga“ įkurta 2007 metais. Šiuo metu ji vienija 50 stambaus, vidutinio ir smulkaus verslo įmonių Lietuvoje. „Baltosios bangos“ globėja – Lietuvos Respublikos Prezidentė J.E. Dalia Grybauskaitė, iniciatyvą remia LR finansų ministerija ir Valstybinė mokesčių inspekcija. Pagrindinis „Baltosios bangos“ tikslas – skatinti skaidrią Lietuvos verslo praktiką. Inicatyvoje dalyvaujančios Lietuvos įmonės pačios veikia skaidriai ir kviečia taip pat elgtis ir kitus rinkos dalyvius. Jos aktyviai ragina skaidriai dalyvauti konkursuose (viešuosiuose pirkimuose) – nepapirkinėjant jų organizatorių ir vertinimo komisijos narių, nesinaudojant nelegaliomis finansinėmis ir nefinansinėmis priemonėmis siekiant savo pranašumo prieš kitus dalyvius; laikytis LR įstatymų ir mokėti numatytus mokesčius; skaidriai atsiskaityti su darbuotojais. TEO yra skaidraus verslo iniciatyvos „Baltoji banga“ įkūrimo iniciatorius ir veiklos rėmėjas. 2012 m. „Baltosios bangos“ iniciatyva įvyko 10 viešų renginių ir keletas viešinimo kampanijų: „Diena be šešėlio“, „Šioje šalyje nėra vietos šešėliui“, Verslo asociacijų sąžiningumo deklaracijos pasirašymas, „Kokio skaidrumo nori Lietuvos verslas?“, spaudos konferencija Tarptautinei antikorupcijos dienai paminėti, sukurtas „Baltosios bangos“ informacinis vaizdo filmukas, plėtojama informacija <u>socialiniuose tinkluose</u>.
Darbuotojų informavimas	TEO „Baltosios bangos“ iniciatyvas įmonės viešina tinklalapyje, intranete, leidiniuose klientams ir darbuotojams. Darbuotojams aktualios TEO kovos su korupcija nuostatos įtvirtintos ir Bendrovės etikos kodekse.
Nusiskundimai dėl korupcijos	2012 m. TEO įmonių grupei jokių kaltinimų dėl korupcinės veiklos nebuvo išsakytą.

Priedas nr. 6

2012 metų TEO LT, AB socialinės atsakomybės metinė ataskaita (Darbo vieta)

Kategorija	Subkategorija
Bendra informacija	
Darbuotojų skaičius	2012 m. gruodžio 31 dienos duomenimis, TEO įmonių grupėje dirbo 3257 darbuotojai (TEO – 1958 darbuotojai, UAB „Lintel“ – 1039, UAB „Baltic Data Center“ – 211, UAB „Hostex“ – 42, UAB „Kompetencijos ugdymo centras“ – 2, VšĮ „Ryšių istorijos muziejus“ – 5 darbuotojai).
UAB „Lintel“ bendradarbiavimas su darbo birža	2012 metais UAB „Lintel“ dalyvavo Darbo biržos rengiamose programose „Įdarbinimas subsidijuojant“ bei „Darbo įgūdžių rėmimas“. UAB „Lintel“ subsidijų forma per 2012 m. gavo 52 000 Lt paramos už Darbo biržos remiamų bedarbių įdarbinimą. UAB „Lintel“ 2012 m. įdarbino 16 Darbo biržos remiamų bedarbių.
Lengvatos	UAB „Lintel“ iki 2012 m. liepos mėn. už įdarbintus naujus rinkos dalyvius (asmuo, kuris pagal darbo sutartį įsadarbino pirmą kartą ir kurio darbo užmokestis neviršija 3 minimalių mėnesinių algų dydžio ne daugiau kaip vienerius jo darbo metus; įmonei, įdarbinusiai tokį asmenį, taikoma mokestinė lengvata.) taikoma Sodros mokesčių lengvata. Dėl šios lengvatos UAB „Lintel“ nuo 2012 m. sausio mėn. iki 2012 m. liepos mėn. sutaupė 127 461 Lt.

Raminta Kislauskaitė. Socialinės atsakomybės principų realizavimas telekomunikacijų bendrovėje TEO LT, AB.

	2012 m. UAB „Lintel“ įdarbino 148 naujus rinkos dalyvius.
Darbuotojų atlyginimai	TEO išlaikė 2011 metų darbuotojų atlyginimų lygį. Visą darbo dieną pagal neterminuotą darbo sutartį minimalus pagrindinis mėnesio atlyginimas nekito ir sudarė 1100 Lt (šalyje – 850 Lt).
Lengvatos susirgus	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.
Parama darbuotojui patyrus netektį	Mirus darbuotojo tėvui, motinai, žmonai, vyrui, vaikui, broliui, seseriai ar tuokiantis, visos TEO įmonių grupės darbuotojams suteikiamos 3 kalendorinių dienų papildomos mokamos atostogos. Mirus darbuotojo tėvui, motinai, žmonai, vyrui ar vaikams, TEO darbuotojui išmokama 10 MGL dydžio pašalpa.
Parama šeimai mirus TEO darbuotojui	Mirus TEO darbuotojui (neatsižvelgiant į tai, kiek jis dirbo TEO), jo artimiesiems apmokamos visos laidojimo išlaidos pagal pateiktas sąskaitas, išskyrus gedulingus pietus išmokama 12 MGL dydžio pašalpa jo sutuoktiniui(-ei) arba jo išlaikomiems vaikams.
Premijos už ilgalaikį darbą	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.
Socialinių reikmių fondas	Iš viso TEO socialinių reikmių fondui 2012 m. skirta 559 tūkst. litų, taip pat išlaikytos papildomos naudos darbuotojams.
Sveikatos draudimas	TEO 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 1 metus ir draudimo sutarties sudarymo dieną neturi galiojančių drausminių nuobaudų. UAB „Lintel“ analogiškos socialinės naudos ir sąlygos numatytos Darbo tvarkos taisyklėse, o UAB „Baltic Data Center“ – UAB „Baltic Data Center“ darbo tvarkos taisyklėse.
Darbuotojų apdraudimas	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 encefalomyelito ir Laimo ligos darbuotojai apdrausti visame pasaulyje visą parą. Visi priimti nauji darbuotojai laikomi apdraustais automatiškai nuo priėmimo į darbą dienos.
Parama studijuojant	Jei studijų programos ir individualūs studijų planai atitinka darbuotojo kompetencijos tobulinimo reikmes, mokymosi atostogų laikotarpiu mokamas vidutinis darbo užmokestis.
Darbuotojų atleidimas	Darbuotojui, išpėtam apie numatomą atleidimą iš darbo, išėjimo laikotarpiu darbdavys gali suteikti iki 50 proc. laisvo nuo darbo laiko (mokant vidutinį atlyginimą) naujo darbo paieškoms ar persikvalifikavimui.
Dėmesys vaikams	TEO ir TEO įmonių grupės įmonių darbuotojų vaikams (iki 11 m. amžiaus imtinai) kasmet rengiamos Kalėdinės šventės ir teikiamos dovanėlės.
Darbuotojų informavimas	Apie svarbius, su įmonės veikla susijusius pasikeitimus TEO įmonių grupės darbuotojai, kaip ir kitos suinteresuotos publikos (investuotojai, žiniasklaida, kt.), informuojami per artimiausias 24 valandas. Apie asmeniškai su darbuotojais susijusius pokyčius jie informuojami įstatymų numatyta tvarka.
Sveikata ir saugumas	
Nemokami skiepai	2012 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.
Nelaimingi atsitikimai	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, 2012 metais užfiksuota nebuvo.
Sveika gyvensena	TEO ir TEO įmonių grupės darbuotojų komanda dalyvavo bėgimo maratone „Vilniaus maratonas 2012“, dviračių maratone Vilniuje „Velomaratonas 2012“ ir velomaratone Klaipėdoje, skirtame dienai be automobilio. UAB „Baltic Data Center“ kasmet vasarą rengia įmonės gimtadienio šventę, kurios metu rengiamos komandinės estafetės, sportiniai žaidimai ir įvairios rungtys.
Darbuotojų sergamumas	Dėl gerų 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) 3,7 dienos. UAB „Lintel“ per metus vienas darbuotojas vidutiniškai sirgo (į bendrą rodiklį yra įskaičiuojama ir darbuotojų nedarbingumas dėl šeimos narių slaugos) 15,7 dienos, UAB „Baltic Data Center“ – 2,3 dienos.

Sveikatos draudimas šeimos nariams	TEO suteikia galimybę darbuotojų šeimos nariams naudotis papildomu sveikatos draudimu panašiomis sąlygomis, kaip ir TEO darbuotojams.
Darbo laikas	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. „Intel“ konsultantai dirba pagal lankstų, slenkantį grafiką, leidžiantį derinti studijas (ar šeimos poreikius) ir darbą.
Lankstus darbas	TEO įmonių grupės darbuotojams kuriamos ir sudaromos palankios sąlygos dirbti iš namų ir kitų jiems patogių darbo vietų. TEO inžinieriai ir gedimų šalinimo specialistai užsakymų paraiškas ir kitą jiems reikalingą informaciją gauna tiesiogiai į turimą tam skirtą išmaniąją mobiliąją įrangą – tam jiems nereikia būti darbo vietoje. Šiuolaikinės technologijos TEO įmonių grupės administracijos darbuotojams užtikrina galimybę dirbti iš namų ar iš kitos patogios vietos.
Tyrimai dėl lankstaus darbo poveikio	2012 m. poveikio tyrimas TEO įmonių grupės ekonominiams ar motyvacijos rodikliams, sudarant sąlygas dirbti iš namų ar kitos palankios vietos, nebuvo atliktas.
„Lanksčiojo darbo stiliaus diena“	2012 m. gegužės 31 d. pirmą kartą Lietuvoje minėta „Lanksčiojo darbo stiliaus diena“. Pirmą kartą Lietuvoje minint „Lanksčiojo darbo stiliaus dieną“, TEO sudarė galimybes nemokamai naudotis interneto ryšiu „ZEBRA belaidis“ beveik 3500 viešųjų erdvių visoje Lietuvoje Galimybė dirbti ne biure tą dieną pasinaudojo per 700 interneto vartotojų.
Mokymas ir ugdymas	
Naujų vadovų ugdymo programa	Norint padėti paskirtiems naujiems vadovams lengviau rasti sprendimus, 2012 metais buvo organizuota naujų vadovų ugdymo programa. Jos tikslas – suteikti vadybos bei ugdomojo vadovavimo žinių, kurių reikia vadovo darbe. Programos dalyviams pristatoma įmonėje veikianti veiklos valdymo sistema, nauji vadovai dalyvauja situacijų ir ugdomojo vadovavimo mokymuose. Naujiems vadovams organizuojami ir praktiniai užsiėmimai, skirti konkrečioms ugdomojo vadovavimo kompetencijoms tobulinti bei įtvirtinti. Ugdomojo vadovavimo mokymai praktikos grupėse buvo surengti, naudojantis TEO vidaus ištekliais. Mokymuose dalyvavo 15 vadovų.
Vadovų kompetencijos didinimas technologiniuose padaliniuose	Tinklo technologijų tarnybos vadovams vyko seminaras „Efektyvus vadovavimo formulė“. Mokymų tikslas - vadovo vaidmuo besikeičiančioje organizacijoje, pabrėžiant vadovo, kaip trenerio, vaidmenį. Buvo surengta keletas praktinių įgūdžių įtvirtinimo sesijų.
Vadovavimas pardavimams	2012 metais ypatingas dėmesys buvo skirtas pardavimo ir klientų aptarnavimo padalinio vadovų tobulėjimui, asmeninės atsakomybės didinimui siekiant visapusiško veiklos efektyvumo. Aukščiausio lygio vadovai kiekvieną mėnesį savo regionuose rengė konsultacinių mokymų seminarų ciklus, skirtus verslo vadovams. 49 vadovai ir vidiniai treneriai dalyvavo seminare „Efektyvus vadovavimas. Pozityvių santykių bei teisingo grįžamojo ryšio jėga“. 60 vadovų, grupių vadovų ir vidinių trenerių rengė darbinę mokymų sesiją „Veikiantis vadovavimas. Vadovavimas, kuris įkvėpia ir įgalina“. 54 vadovai ir vidiniai treneriai rengė mokymus „Pardavėjai, kuriantys vertę ir ateitį“. Šie mokymai vyko Vilniuje, bet vaizdo konferencijos būdu juose dalyvavo visų regionų vadovai Pagal parengtą medžiagą vidiniai treneriai visuose regionuose šiuos mokymus surengė inžinieriams.
Vidiniai mokymai	2012 m. intensyviai buvo naudojami vidaus ištekliai, pažangi įmonės vidaus komunikacijos kanalų infrastruktūra (intranetas, vaizdo reportažai intranete) ir naujųjų technologijų teikiamos galimybės rengiant mokymus TEO įmonės grupės darbuotojams. Vidinių trenerių, tam tikrų sričių ekspertų konsultacijomis nuolat naudojosi TEO įmonių grupės darbuotojai. Jie gaudavo naudingas internetines nuorodas į reikiamus straipsnius, mokymo medžiagą, kitus informacijos šaltinius. 2012 m. buvo sukurta ir parodyta 14 mokomųjų vaizdo reportažų apie saugų naudojimąsi internetu, ekonomišką važiavimo būdą, klientų aptarnavimą, naudojimąsi paslaugomis ir papildomas jų vertes, asmeninio tobulėjimo paskaitas, kt. 2012 m. toliau buvo skatinama dalinimosi žiniomis kultūra. Vidiniuose mokymuose, kuriuos vedė įmonės vadovai, vidiniai mokytojai ir specialistai, dalyvavo 757 įmonės darbuotojai. 510 darbuotojų dalyvavo seminaruose – diskusijose vadovavimo, ugdomojo vadovavimo, ekonomikos ir finansų, teisės, asmenybės pažinimo temomis. Juos vedė įmonės vadovai arba savo srities specialistai.
Naujų darbuotojų mokymas	2012 metais į TEO buvo priimti 186 nauji darbuotojai, 85 iš jų dalyvavo Naujokų dienose. Naujokams pristatomos bendros žinios apie TEO, personalo valdymą, technologijas ir tinklą, TEO paslaugas, verslo procesus.

Raminta Kislauskaitė. Socialinės atsakomybės principų realizavimas telekomunikacijų bendrovėje TEO LT, AB.

	Taip pat naujokams pristatomas projektas „Tausok ir keiskis“, jo idėja ir rezultatai. UAB „Lintel“ naujiems darbuotojams rengiamos adaptacijos ir naujokų mokymų programos. Pagal projektą OUT (išeinančiųjų skambučių) mokymas užtrunka 2 mėnesius, pagal projektą IN (įeinančiųjų skambučių) – iki 3 mėnesių. Administracijos darbuotojams taip pat taikoma speciali adaptacijos programa, kuri trunka iki 3 mėnesių. Visus mokymus rengia vidiniai treneriai.
Pardavimų įgūdžių lavinimas	2012 m. skaitmenizacijos metais Lietuvoje ypatingas dėmesys buvo skiriamas TEO paslaugų ir – ypač – televizijos GALA paslaugų verčių ir naudų vartotojams komunikacijai. TEO rengė tikslinius mokymus pardavimo atstovams – 2012 metais buvo surengti aštuoni seminarai bei mokymo ciklai, kuriuose dalyvavo 463 inžinieriai ir 424 grupių ir projektų vadovai.
Profesiniai mokymai	Įvairiuose profesiniuose kursuose ir seminaruose 2012 m. dalyvavo 842 įmonės darbuotojai. Visos mokymo temos buvo susijusios su įmonės veiklos pobūdžiu ir įmonės strateginiais tikslais: darbuotojai buvo mokomi technologijų, IT, rinkodaros, finansų, ekonomikos, juridinių, žmogiškųjų išteklių, verslo procesų, audito ir rizikų valdymo dalykų.
Sauga darbe ir atestavimas	Aukštalaipių kursai telekomunikacijų specialistams suteikiant sertifikatus aukštalaipių darbams atlikti. Privalomi Darbdavio, jam atstovaujančio asmens, įmonių, įstaigų ir organizacijų priešgaisrinės saugos mokymai, atestuojant vadovus Tinklo technologijų tarnybos specialistų savarankiškas pasiruošimas žinių patvirtinimo egzaminams, suteikiant tarptautinio lygio „Cisco“, ITIL, „Microsoft SQL Server 2008“ sertifikatus
Iniciatyvos	2012 m. buvo įgyvendinama nauja iniciatyva – TEO darbuotojams paskaitas aktualiomis temomis rengė TEO paramos gavėjų atstovai. Tokių paskaitų verslo, kūrybiškumo, psichologijos temomis 2012 metais surengta 17 – paskaitas skaitė Lietuvos laisvosios rinkos instituto ekspertai, Paramos vaikams centro ir Jaunimo linijos psichologai, rašytojas ir režisierius Vytautas V. Landsbergis ir kiti žinomi Lietuvos žmonės. Paskaitose dalyvavo 266 darbuotojai
Saugesnio interneto akademija	2012 m. žiemą–pavasarį vyko Saugesnio interneto akademijos turas per Lietuvą. Pamokas moksleiviams saugaus interneto tema skaitė TEO darbuotojai ekspertai bei savanoriai. Saugesnio interneto akademijos paskaitas išklusė 4 tūkst. šalies moksleivių trylikoje šalies miestų.
Edukaciniai susitikimai	2012 m., rengiantis laikui, kai visoje Lietuvoje antžeminė televizija buvo pradėta transliuoti tik skaitmeniniu signalu (nuo 2012 m. spalio 29 d.), gegužė–rugsėjį buvo surengti nemokami informaciniai edukaciniai susitikimai su vietos bendruomenėmis. Jiems vykstant, TEO darbuotojai ekspertai aiškino, kaip sėkmingai pasiruošti priimti skaitmeninį antžeminės televizijos signalą. Tokių susitikimų buvo surengta 70.
Universalaus ugdymo programa	2012 m. įgyvendinta nauja Universalaus ugdymo programa.. Joje dalyvavo 314 darbuotojų. Šios programos tikslas – ugdyti klientus aptarnaujančius darbuotojus profesionaliai atlikti visus telekomunikacijų, TV bei IT paslaugų diegimo, gedimų šalinimo, paslaugų / produktų pardavimo bei klientų konsultavimo darbus
Studijų rėmimas	2012 m. buvo tęsiamos investicijos į darbuotojų kompetencijos kėlimą, ne tik rengiant mokymus, bet ir finansuojant darbuotojų studijas. Studijoms remti išleista 90 tūkst. litų.
Stazuotojų programos modulis	Pirmasis Stazuotojų programos modulis „Pardavimai ir klientų aptarnavimas“ buvo surengtas Pardavimo ir klientų aptarnavimo tarnybos darbuotojams. Pagal jį mokėsi 10 stazuotojų. Per teorinius ir praktinius mokymus stazuotojams buvo pristatyti TEO pardavimo ir klientų aptarnavimo kanalai, pardavimo kanalų strategija, pagrindiniai darbo principai. Taip pat buvo aptarti klientų lūkesčiai bei TEO perspektyva.
Projektas vyresniųjų klasių moksleiviams	2012 m. TEO buvo įgyvendintas unikalus profesinio ugdymo ir kūrybiškumo skatinimo projektas vyresniųjų klasių moksleiviams „TEO burės“. Jam vykstant, moksleiviai galėjo pasisemti įvairių verslo sričių žinių bei patys teikė pasiūlymus dėl TEO reklamos, rinkodaros tobulinimo ir paslaugų kūrimo procesų.
Karjeros dienos	2012 m. TEO 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. Šiuose renginiuose studentai gali daugiau sužinoti apie TEO įmonių grupės įmones kaip apie būsimą darbdavį.
Veiklos valdymas ir karjera	2012 metais įmonės vadovai bei darbuotojai buvo konsultuojami karjeros klausimais. s. Darbuotojai sudarė individualius karjeros planus, jų įgyvendinimą aptarė su savo vadovais. Intranete nuolatos skelbiama darbuotojams aktuali 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
Karjeros pokyčiai	2012 m. karjeros pokyčių patyrė 5,1 proc. TEO darbuotojų, 2011 m. žymesni profesinės veiklos pasikeitimai buvo susiję su 9 proc. įmonės darbuotojų.
Tyrimai	Tęsiant kasmetinius bendradarbiavimo tyrimus, 2012 m. į tyrimą įtraukta daugiau atvirų klausimų, patobulinta demografinė dalis. Tai leido geriau suprasti gautus rezultatus. Įmonės mastu 2012 m. bendradarbiavimas vertinamas 4,44 balo iš 5 (2011 m. – 4,39 balo iš 5). 2012 m. buvo atliktas veiklos vertinimo pokalbių tyrimas. Jis parodė, kad poklabių kokybė gerėja (per metus vertinimas pakilo nuo 6,3 iki 6,4 balo), o vadovų ugdomojo vadovavimo kompetencijos vertinamo 6,6 balo iš 7. 2012 m. atlikto darbuotojų nuomonių tyrimo „Teometras“ (tyrimas atliekamas kas dveji metai) duomenimis, TEO darbuotojų prisirišimo indeksas TRI*M išlieka stabilus – 71 (2010 m. šis indeksas buvo 70). TEO tradiciškai patenka tarp 33 proc. Europos įmonių, kurių darbuotojų prisirišimo indeksas yra vienas didžiausių.
Ugdymo programos	Įvairiose ugdymo programose 2012 metais dalyvavo 70proc. TEO darbuotojų. Vienam TEO darbuotojui 2012 metais vidutiniškai buvo skirta apie 30 mokymo valandų ir apie 392 litų. 2011 metais vienam TEO darbuotojui vidutiniškai buvo skirta apie 17,1 mokymo valandos ir apie 305 litų.
Ryšys su darbuotojais	
Vadovų kongresas	Siekiant didinti darbuotojų lojalumą, įsitraukimą bei profesionalumą, 2012 m. buvo surengtas TEO vadovų kongresas, kurio tikslas – įvertinti vadovų komandas, kuriančios įmonę ir jos aplinką, veiklą, identifikuoti sėkmes ir stipriąsias savybes, sukurti TEO, kaip ateities lyderio klientų, partnerių bei visuomenės akimis, viziją. Vadovų kongreso moto: „Organizacijos ir lyderystės plėtros rezervų paieška kartu“. Vadovų kongrese dalyvavo 230 TEO įmonės bei grupės įmonių vadovų.
Teminės konferencijos	2012 m. buvo rengiamos teminės konferencijos – 223 įmonės darbuotojai iš Paslaugų plėtros ir rinkodaros, Pardavimo ir klientų aptarnavimo, Verslo procesų ir kokybės tarnybų dalyvavo profesinėse konferencijose Lietuvoje ir užsienyje.
„Perkūno klubas“	Nuo 2001 metų įmonėje veikia Perkūno klubas. Vidurinio lygmens vadovų iniciatyva kasmet organizuojamos konferencijos aktualiomis TEO įmonių grupės įmonėms temomis. 2012 metais įvyko du renginiai: „I profesionalumą – jau šiandien!“ ir „Nebijok pažint save ir keistis!“. Renginio organizatoriai į diskusiją pakvietė 148 įmonės darbuotojus.
Nuolatinis grįžtamasis ryšys su darbuotojais	Užtikrinant nuolatinį grįžtamąjį ryšį su darbuotojais ir skatinant darbuotojų geros patirties sklaidimą, bendrovėje organizuojami vidinės komunikacijos renginiai, rengiami vaizdo reportažai apie naujienas įmonėje, atliekami tiksliniai tyrimai (darbuotojų nuomonės tyrimas „Teometras“; bendradarbiavimo, veiklos vertinimo pokalbių tyrimai) ir duomenų aptarimai, vyksta metiniai darbuotojų veiklos vertinimo pokalbiai, darbuotojai skatinami įsitraukti į sprendimų priėmimo procesus. 2012 m. Korporatyvinės komunikacijos skyrius inicijavo ir rengė penktadienio popietes, į kurias kvietė pasidalinti patirtimi ir aktualiomis temomis TEO įmonių atsakingus darbuotojus ir svečius. 2012 metais buvo surengta 30 penktadienio popiečių.
Darbuotojų konferencijos	TEO kasmet vyksta metinės TEO įmonių grupės darbuotojų konferencijos. 2012 metais vyko konferencija tema „Tinkamas požiūris kuria galimybes“, o antroje konferencijos dalyje „TEO GILĖ 2011“ buvo iškilmingai apdovanoti 20 geriausiųjų darbuotojų.
Skatinimas	Skatinant TEO darbuotojus, skiriami metiniai priedai už tikslų pasiekimus.
Darbuotojų įtraukimas į socialines iniciatyvas	Stengiantis ir toliau įtraukti darbuotojus į socialines iniciatyvas, 2012 m. jau trečius metus iš eilės TEO darbuotojai dalyvavo TEO paramos skirstymo procese – įgyvendinant „TEO litų“ projektą. Pasitelkus vidinius ekspertus ir atsižvelgus į TEO paramos kryptis, į „TEO litų“ projektą buvo atrinktos trys nevalstybinės organizacijos: VšĮ „Sėkmės mokykla“, VšĮ „Studija A PROPOS“ ir skaitmeninių kūrybinių industrijų asociacija „Mediapolis“. TEO darbuotojų iniciatyva į remiamų projektų sąrašą taip pat buvo įtrauktas ir medelių sodinimas. „TEO litų“ biudžetas 2012 m. sudarė 60 tūkst. litų.
Kraujo donorystė	2012 metais surengtos 5 kraujo donorystės akcijos UAB „Lintel“ ir 2 akcijos TEO. Šių akcijų metu 80 donorų iš UAB „Lintel“ ir 34 donorai iš TEO padovanojo ligoniams kraują.
Lygios galimybės ir teisės	
Diskriminacija	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.
	2012 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.
Moteryų ir vyrų santykis	2012 m. gruodžio 31 d. duomenimis, TEO įmonių grupėje moterų ir vyrų pasiskirstymas buvo panašus – grupės įmonėse dirbo 1565 moterys ir 1678 vyrai.
Darbuotojai su negalia	TEO – 13 darbuotojų,
	UAB „Lintel“ – 12 darbuotojų,
	UAB „Baltic Data Center“ – 0 darbuotojų,
	UAB „Hostex“ – 0 darbuotojų.

Priedas nr. 7

**2012 metų TEO LT, AB socialinės atsakomybės metinė ataskaita
(Visuomenė/bendruomenė)**

Kategorija	Subkategorija
Socialinės partnerystės kryptys	
Partneriai	2012 metais TEO tęsė ilgametę partnerystę su nevalstybinėmis organizacijomis ir vietos bendruomenėmis, stiprino ryšius su ilgalaikiais partneriais socialinėje, kultūros, švietimo ir novatoriškumo skatinimo srityse, siekė prisidėti prie visuomenės socialinės plėtros ir gerovės, skleidė socialinės atsakomybės idėjas Lietuvoje. Rinkdamasis verslo ir socialinius partnerius, TEO atsižvelgia į tai, ar jie veikia socialiai atsakingai. Skirdamas socialinę paramą, 2012 m. TEO laikėsi socialinės partnerystės strategijoje apibrėžtų esminių paramos ir bendradarbiavimo kryptų. Iš viso per 2012 metus TEO sudarė beveik 200 paramos ir bendradarbiavimo sutarčių.
Skiriama parama	Neatlygintinai buvo suteikta 17 trumpųjų telefono numerių, kuriais paaukota 458 tūkst. litų. 2012 m. TEO paramai skyrė beveik 1,3 mln. litų finansinės paramos (į šią sumą neįskaičiuota parama teikiant nuolaidas telekomunikacijų paslaugomis). TEO antrinė įmonė UAB „Lintel“ 2012 m. paramą teikė paslaugomis – teikė trumpųjų numerių paslaugas lėšoms rinkti („Išsipildymo akcija“, „Maisto bankas“, „Maltos ordinas“, „Caritas“, „Gelbėkit vaikus“, kt.). TEO antrinė įmonė UAB „Baltic Data Center“ 2012 m. drauge su LR Seimu ir LR Susisiekimo ministerija organizavo renginį „Informacinių išteklių valdymo įstatymas ir jo įgyvendinimas“. Renginys buvo nemokamas ir jame dalyvavo daugiau nei 100 dalyvių iš įvairių valstybės institucijų. UAB „Baltic Data Center“ ekspertai dalinosi patirtimi ir žiniomis TEO ir Lietuvos savivaldybių asociacijos rengtose konferencijose Lietuvos savivaldybių specialistams ir vadovams. 2012 m. rudenį Užsienio reikalų ministerija pasirašė paramos sutartį su nauja Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai rėmėja – TEO grupės įmone „Baltic Data Center“.
Neteikiama parama	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 fiziniais asmenims.
Socialinė partnerystė	
Socialinė partnerystė su suinteresuotomis grupėmis	TEO socialinė partnerystė su vietos bendruomenėmis, nevalstybinėmis organizacijomis, savivaldybių atstovais, investuotojais ir kitais partneriais yra pagrįsta TEO vertybėmis, kurios yra: atvirumas, atsakingumas, veiklumas ir bendradarbiavimas. Plėtojant dialogą su suinteresuotomis grupėmis, nuolatos atsižvelgiama į jų poreikius bei interesus, siūlomos optimalios bendradarbiavimo galimybės – partnerystė projekto laikotarpiui ar ilgalaikė partnerystė, parama, telekomunikacijų sprendimai ar kitoks abipusiai naudingas veiklų integravimo būdas. 2012 metais TEO toliau tęsė socialinio bendradarbiavimo projektus – teikė paramą socialiniams ir kultūros projektams, vietos bendruomenių renginiams, akademinio švietimo ir novatoriškumo projektams, lietuviško kino industrijai bei Ryšių istorijos muziejui.

TEO Bendradarbiavimas	VšĮ „Jaunimo linija“ ir VšĮ „Vaikų linija“ (emocinė pagalba telefonu); Jaunimo psichologinės paramos centru; VšĮ „Paramos vaikams centro“ įgyvendinama programa „Big Brothers, Big Sisters“; VšĮ „Brailio knyga“; Vilniaus dailės akademija; VšĮ „Kristupo festivaliai“; Valstybinių Vilniaus mažoju teatrų; Lietuvos savivaldybių asociacija; Europos šalių kino forumu SCANORAMA; VšĮ „Lietuvių kino akademija“ (Sidabrinės Gervės apdovanojimai ir kino festivalis Sidabrinės Gervės naktys); Jungtinių pasaulio koledžų nacionaliniu komitetu; Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija; Asociacija „Langas į ateitį“; VšĮ „Nacionalinė moksleivių akademija“; VšĮ „Global Lithuanian Leaders“; Lietuvos jaunųjų mokslininkų sąjunga; AV ambasada (American Council for International Education: ACTR/ACCELS); VšĮ „Švietimo tinklas“; VšĮ „Sėkmės mokykla“; Skaitmeninių kūrybinių industrijų asociacija „Mediapolis“. TEO, kurdamas socialinę partnerystę su nevyriausybinėmis organizacijomis ir vietos bendruomenėmis, plėtoja socialinės atsakomybės idėjas Lietuvoje ir palaiko skaidrius verslo santykius bei skatina tai daryti kitus visuomenės atstovus ir rinkos dalyvius.
Apdovanojimai	2012 m. sausio mėn. TEO penktą kartą buvo pripažinta skaidriausia ir geriausiai informaciją rinkai teikiančia bendrove Baltijos šalyse per „NASDAQ OMX“ Vilniaus, Rygos ir Talino vertybinių popierių biržų rengiamus apdovanojimus. 2012 m. gegužės mėn. NAVIT ceremonijoje TEO buvo skirtas Socialiai atsakingos įmonės 2011 apdovanojimas. 2012 m. birželio mėn., per Baltijos šalių vertybinių popierių biržos rinkimus „Baltic Corporate Excellence Awards 2012“, įmonė TEO trečią kartą iš eilės buvo pripažinta sėkmingiausia įmone. 2012 m. spalio mėn. TEO tapo pirmąją listinguojama Baltijos šalių įmone, kurios vadovui suteikta teisė uždaryti prekybos sesiją Niujorke įsikūrusioje „NASDAQ OMX“ vertybinių popierių biržoje.
Nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo veikla	2012 m. TEO toliau sėkmingai prisidėjo prie Nacionalinio atsakingo verslo įmonių tinklo (NAVIT) veiklos. Nuosekliai bendradarbiaudamas su Jungtinių Tautų vystymo programa (JTVP) Lietuvoje, TEO dalyvavo projekte „Vartai: įmonių socialinės ir aplinkosauginės inovacijos“, kurio tikslas – sukurti būtinas sąlygas plėtoti įmonių socialinę atsakomybę Lietuvoje ir skatinti įmones savo veikloje taikyti jos principus.
„Vartai“	Įgyvendinant projektą „Vartai: įmonių socialinės ir aplinkosauginės inovacijos“, TEO prisidėjo prie trijų iniciatyvų. Labdaros ir paramos fondas „Algojimas“ TEO darbuotojams surengė seminarą, kaip bendrauti su neįgaliaisiais. Viešojo įstaiga „Gyva Lietuva“ TEO darbuotojams pristatė iniciatyvą „Nepirkime vandens plastikiniuose buteliuose“. VšĮ „Sėkmės mokykla“ TEO surengė bandomuosius projekto „Moksleivių praktikos“ renginius, be to, vienas moksleivis Bendrovėje atliko praktiką. Moksleivių praktikos iniciatyva sėkmingai plėtojama ir šiuo metu. TEO antrinė įmonė UAB „Lintel“ taip pat dalyvavo minėtoje projekto „Vartai: įmonių socialinės ir aplinkosauginės inovacijos“ partnerystės iniciatyvoje su viešąja įstaiga „Atsakingo verslo ir mentorystės institutas“. Partnerystės tikslas – įgyvendinti darbuotojų gerovės programą UAB „Lintel“. Iniciatyva buvo siekiama gerinti darbuotojų tarpusavio santykius, psichologinį klimatą, didinti darbuotojų motyvaciją, jų pasitenkinimą, socialinį saugumą.
Socialinės atsakomybės konferencija	NAVIT ir JTVP Lietuvoje 2012 m. gruodžio mėn. surengė VII metinę įmonių socialinės atsakomybės (ISA) konferenciją „Ekonominė įmonių socialinės atsakomybės nauda: kiek atsiperka investicijos į ISA?“. Konferencijoje buvo pristatyti ISA ekonominės naudos tyrimo, kurį atliko „Ernst&Young Baltic“ ir kuriame dalyvavo TEO, rezultatai.
Akademiniis švietimas ir novatoriškų projektų skatinimas	
Tęsiama veikla	Viena pagrindinių TEO socialinės partnerystės krypčių yra akademiniis švietimas ir novatoriškų projektų skatinimas. 2012 m. buvo nuosekliai tęsiami pradėti darbai. Buvo toliau bendradarbiaujama su VšĮ „Nacionalinė moksleivių akademija“, lavinant išskirtinių gabumų turinčius vaikus visoje šalyje. IT konkurso „Bebras“ rengėjams Bendrovė jau devintą kartą suteikė pagalbos organizuojant informacinių technologijų konkursą „Bebras“.

	Bendradarbiaujant su Lietuvos jaunųjų mokslininkų sąjunga, penktą kartą buvo surengti apdovanojimai už geriausias 2011 metais Lietuvoje apgintas disertacijas . TEO toliau dirbo su VšĮ Jungtinių pasaulio koledžų nacionaliniu komitetu, kuris teikia pagalbą norintiems moksleiviams studijuoti užsienio koledžuose. TEO taip pat suteikė paramos VšĮ „Global Lithuanian Leaders“, kurios dėka pirmą kartą mūsų šalyje Lietuvos Prezidentūroje buvo apdovanoti ir pagerbti Lietuvos mokslo, verslo, meno ir kultūros atstovai. 2012 m. TEO toliau bendradarbiavo su Vilniaus dailės akademijos Dizaino inovacijų centru. Bendrovė antrą kartą prisidėjo prie konkurso „Jaunojo dizainerio prizas“ organizavimo: ji įsteigė prizus konkurso nugalėtojams pagal tris kategorijas. Konkurso tikslas - išskirti ir paskatinti perspektyviausius jaunosios kartos dizainerius, skatinti jų tobulėjimą dizainui taikant IT sprendimus ir kt. Bendradarbiaudamas su valstybės institucijomis, TEO toliau rūpinosi informacinės visuomenės plėtros bei novatoriškų projektų įgyvendinimo sklaidos klausimais.
Nauja veikla	2012 m. TEO pradėjo sėkmingai bendradarbiauti su VšĮ „Sėkmės mokykla“. Tai neformalaus ugdymo organizacija, siekianti prisidėti prie sėkmingų, aktyvių ir atsakingų piliečių visuomenės kūrimo Lietuvoje. VšĮ „Sėkmės mokykla“, dalyvaudama projekto „Vartai: įmonių socialinės ir aplinkosauginės inovacijos“ iniciatyvoje, TEO surengė bandomuosius projekto „Moksleivių praktikos“ renginius, be to, vienas moksleivis bendrovėje atliko praktiką. „Sėkmės mokykla“ 2012 m. dalyvavo „TEO litų“ projekte. TEO ir „Sėkmės mokykla“ pradėjo įgyvendinti naują sumanymą – rengti mokymus regioninėse Lietuvos mokyklose, skirtus didinti moksleivių motyvaciją ir ugdyti bendruosius gebėjimus. Moksleiviams dėstoma kūrybiškumo, pilietiškumo, verslumo, lyderystės, viešo kalbėjimo, derybų meno, streso valdymo, emocinio intelekto, laiko planavimo, komandinio darbo temomis.
Pirmininkavimas ES	2012 m. gruodžio 19 d. TEO antrinė įmonė UAB „Baltic Data Center“ pasirašė paslaugų teikimo sutartį su Užsienio reikalų ministerija ir tapo Lietuvos pirmininkavimo Europos Sąjungos Tarybai rėmėja. Nuo 2013 metų antrojo pusmečio įmonė neatlygintinai teiks duomenų saugyklos ir atsarginių kopijų paslaugas pirmininkavimo laikotarpiu.
Pagalba sporto renginiams	2012 m. TEO buvo TAFISA žaidynių telekomunikacijų partneris – žaidynių organizatorių, savanorių bei žurnalistų darbui užtikrinti TEO įrengė internetą ir kompiuterių tinklą. Spaudos darbo centre, kuris įsikūrė Šiaulių arenoje, veikė daugiau nei 10 darbo vietų ir buvo teikiamos duomenų bei vaizdo perdavimo, telefonijos (telefoninių konferencijų), projekto valdymo ir sistemų priežiūros paslaugos. Žaidynių žiūrovų patogumui visų renginių akimirkos – vaizdo dienoraščiai – transliuoti vaizdo ekranuose, kurie stovėjo didžiausiose susibūrimų vietose. Vaizdas buvo perduodamas iš Šiaulių arenos į kitose Šiaulių vietose bei kituose miestuose stovėjusius LED ekranus. Vaizdo perdavimu rūpinosi TEO. 2012 m. Lietuvos krepšinio federacija antrą kartą pakvietė TEO bendradarbiauti ir teikti kompleksines paslaugas Jaunimo krepšinio čempionatui. Kauno „Žalgirio“ arenoje, Vilniaus „Siemens“ arenoje, Š. Marčiulionio krepšinio akademijoje ir Panevėžio „Cido“ arenoje TEO įrengė kompiuterių tinklo stoteles, kurios leido čempionatų organizatoriams, informacinių sistemų paslaugų teikėjams ir žurnalistams naudotis belaidžiu interneto ryšiu. Organizatoriai ir dalyviai per pasaulio ir du Europos jaunimo krepšinio čempionatus buvo aprūpinti nešiojamaisiais kompiuteriais, spausdintuvais, fakso aparatais, televizoriais, DVD grotuvais, laidiniais telefonais ir kt. reikalinga įranga. Juos TEO šiems renginiams išnuomojo, bendradarbiaudama su UAB „Reo Investment“. Per tris jaunimo čempionatus TEO belaidžiu interneto ryšiu naudojosi per 200 organizatorių atstovų bei žurnalistų.
Bendruomeninė veikla	
Bendradarbiavimas	2012 m. TEO bendradarbiavo su vietos bendruomenėmis, kurios kuria pažangius technologijų sprendimus ir yra atviros naujovėms ir galimybėms jas pritaikyti kasdieniame gyvenime. 2012 m. TEO bendradarbiavo su skaitmeninių kūrybinių industrijų asociacija „Mediapolis“, kuri rengė pirmąjį Lietuvoje tokio pobūdžio skaitmeninių industrijų festivalį „Pixel“, kurio vienas pagrindinių tikslų buvo suvienyti drąsius ir inovatyvius verslininkus bei talentingiausias Lietuvos kūrėjas. Festivalio metu diskusija „Koks Vilnius nuo dangoraižio stogo?“ apie išmanius miesto sprendimus buvo surengta TEO centrinės būstinės 23-jame aukšte, o jos tiesioginę transliaciją galima buvo stebėti festivalio svetainėje. Transliaciją užtikrino TEO. Festivalio metu buvo surengta arti 30 renginių, kuriuose apsilankė apie 2000 žmonių. Su VšĮ „Švietimo tinklas“, kuri jau trylika metų rengia mokyklų tinklalapių konkursus, TEO bendradarbiauja 12 metų. Konkursai kiekvienais metais populiarėja ir pritraukia vis naujų dalyvių – 2012 m. konkurse dalyvavo 146 Lietuvos švietimo įstaigos. 2012 m. VšĮ „Švietimo tinklas“ įkūrė ir „Išmaniųjų mokytojų“ klubą, vienijantį aktyvius

	pedagogus, kurie domisi ir naudoja pažangiausiomis technologijomis, o žiniomis dalinasi su mokiniais, mokytojais, juos supančia bendruomene.
„Sidabrinė gervė“	2012 m. lietuviško kino industrijai ir kino kūrėjų bendruomenei taip pat buvo teikiamas ypatingas dėmesys.
	TEO skyrė lėšų rengiant Lietuvos kino ir televizinio kino apdovanojimų „Sidabrinė gervė“ ceremoniją.
	TEO kartu su Lietuvių kino akademija trejus metus rengė festivalį „Sidabrinės gervės naktys“ ir skatino lietuviško kino sklaidą, siekė supažindinti žiūrovus su aktorais, režisieriais, operatoriais, prodiuseriais.
	2012 m. festivalio renginiai vyko 25 Lietuvos miestuose ir miesteliuose, filmus pamatė ir susitikimuose su filmų kūrėjais dalyvavo daugiau nei 15 tūkstančių Lietuvos gyventojų.
	TEO bendradarbiavo su studija „A PROPOS“, rengiant Vytauto V. Landsbergio filmų antologiją, skyrė paramos Europos šalių kino forumui „Scanorama“ ir įsteigė finansinę premiją jaunajam Lietuvos režisieriui.
Mokymai nutraukiant analoginės antžeminės televizijos transliacijas	Lietuvai ruošiantis nutraukti analoginės antžeminės televizijos transliacijas, TEO atstovai visoje Lietuvoje rengė susitikimus su miestelių ir kaimų bendruomenėmis.
	Per susitikimus miestų, miestelių ir provincijos gyventojams buvo suteikta informacijos apie skaitmeninę televiziją, užmegzti glaudūs ir patikimi ryšiai su vietos gyventojais ir bendruomenėmis.
	Iš viso iki spalio vidurio buvo surengta apie 70 nemokamų paskaitų.
	Nemažai susitikimų vyko miestelių ir rajonų bibliotekose, taip pat vykstant lietuviškų filmų festivalio „Sidabrinės Gervės naktys“ renginiams.
Saugesnis internetas	2012 m. TEO Saugesnio interneto akademijos projektą įgyvendino su partneriais – Švietimo ir mokslo ministerija ir Ryšių reguliavimo tarnyba. Šis projektas įgyvendintas jau ketvirti metai iš eilės.
	2012 m. buvo surengtos 175 paskaitos. Jų klausėsi Vilniaus, Rokiškio, Kauno, Utenos, Panevėžio, Kėdainių, Jonavos, Marijampolės, Šiaulių, Plungės, Tauragės, Mažeikių ir Klaipėdos 2–11 klasių moksleiviai.
	Su virtualiame pasaulyje slypinčiais pavojais ir asmeninės informacijos saugumo svarba 2012 m. buvo supažindinti 4000 šalies moksleivių trylikoje Lietuvos miestų.
	Nuo projekto pradžios 2009-aisiais akademiją „baigė“ 10 tūkst. moksleivių.
	TEO vaikų saugumu internete besirūpinantiems tėveliams siūlo apsilankyti interneto svetainėje, kurioje pateikiama akademijos organizatorių ir partnerių surinktų naudingų nuorodų, taip pat patarimų, mokomųjų vaizdo reportažų ir kitos aktualios metodinės medžiagos apie saugesnį internetą.
	Kaip ir ankstesniais metais, akademija buvo rengiama tarptautinės Saugesnio interneto dienos, minimos daugiau nei 65 šalyse visame pasaulyje, proga.

Priedas nr. 8

2012 metų TEO LT, AB socialinės atsakomybės metinė ataskaita (Aplinkosauga)

Kategorija	Subkategorija
„Tausok ir keiskis“	
Projektas „Tausok ir keiskis“	2012 m. TEO įmonių grupė toliau sėkmingai tęsė 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“.
	Nuo 2012 metų pradžios informacija apie „Tausok ir keiskis“ pristatoma naujiems įmonės darbuotojams, TEO darbuotojams organizuojami sveikos gyvensenos paskaitų „Tausok sveikatą“ ciklai su profesionaliais lektoriais, Korporatyvinio administravimo ir teisės reikalų skyriaus direktorė („Tausok ir keiskis“ iniciatorė) dalinasi savo gerosiomis praktikomis atviroje paskaitoje TEO darbuotojams.
	2012 metais vyko ir TEO ekologiškiausio darbuotojo konkursas.
	Projektas „Tausok ir keiskis“ bus tęsiamas ir 2013 metais.
Darbuotojų informavimas apie projektą	Darbuotojai apie projektą nuolat informuojami vidaus komunikavimo priemonėmis, teikiamas grįžtamasis ryšys apie projekto rezultatus.
	Informacija apie įmonėje sunaudotus išteklius (popierių, vandenį, elektrą, kt.) nuolatos atnaujinama ir pateikiama intranete, rubrikoje „Ekopulsas“.
	Informacija apie sunaudotus išteklius teikiama ir padalinių vadovams.
Apklausų rezultatai	2012 m. pabaigoje atlikus darbuotojų apklausą (imtis – 321 respondentas), paaiškėjo, kad 2012 metais apie projektą „Tausok ir keiskis“ žinojo ir ar jame dalyvavo net 84 proc. darbuotojų (2008 m. – 55 proc., 2009 m. – 67 proc., 2010 m. – 64 proc., 2011 m. – 84 proc. darbuotojų).
	Darbuotojų apklausos duomenimis, 2012 metais aplinka rūpinosi jau net 99 proc. respondentų.

	93 proc. darbuotojų matė projekto naudą ir pritarė tam, kad jis būtų tęsiamas.
Įtraukiami ir tiekėjai	TEO priklauso Europos telekomunikacijų tinklo operatorių asociacijai (angl. ETNO) ir savo veikloje vadovaujasi aplinkosaugos standartais, patvirtintais šios asociacijos Aplinkosaugos chartijoje. Standartuose periodiškai atnaujinami tikslai. Jie susiję su poveikio gamtai mažinimu tobulinant įmonės procesus, taip pat keliant tikslus, skatinama, tausojant gamtos išteklius, įtraukti kuo daugiau susijusių žmonių, tobulinti bendradarbiavimo su partneriais procesus. TEO nuosekliai remiasi Pirkimų tvarkoje numatytais „žaliųjų pirkimų“ kriterijais ir reikalavimais tiekėjams. Jie turi pateikti informaciją, iš kokių medžiagų pagaminti perkami gaminiai (popierius, raštinės priemonės, biuro ir įstaigos įranga), IT įranga (ji turi atitikti ekonominius ir aplinkosaugos reikalavimus), apšvietimo įranga, kitos TEO naudojamos priemonės bei įrenginiai. TEO teikia pirmenybę tiekėjams, kurie laikosi TEO Pirkimų tvarkoje numatytų aplinkosaugos reikalavimų. 2012 metais, 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 ir reikalavimuose tiekėjams akcentuojamas ir atliekų (jeigu tokių susidaro) utilizavimo klausimas. 2012 m. toliau buvo pildoma tiekėjų, kurie, teikdami prekes ar paslaugas, remiasi aplinkosaugos ir socialinės atsakomybės kriterijais, duomenų bazė.
e. pirkimai	2012 m. integruota e. pirkimų sistema (pirkimų kriterijai, reikalavimai, tiekėjų stebėsena, tiekėjų bazės atnaujinimas, aktuali informacija apie tiekėjus, kt.) nebuvo iki galo funkcijų atžvilgiu parengta profesionaliam TEO išorinių ir vidinių klientų naudojimui. Dėl šios priežasties integruota e. pirkimų sistema 2012 metais nebuvo įdiegta. Įdiegti ir pristatyti integruotą sistemą vartotojams numatyta 2013 metais.
TEO - aplinkos tvarkymo ir kitų akcijų dalyvė	Akcijoje „Darom“ 2012 m. TEO dalyvavo jau ketvirtąjį kartą. Ši diena TEO tapo tradicine aplinkos tvarkymo ir švarinimo, pabuvimo su kolegomis ir savanorystės diena. 2012 metais buvo nuspręsta įvertinti atliktą įdirbį ir be papildomų skatinimo priemonių pakviesti darbuotojus dalyvauti sprendžiant gamtos apsaugos problemas. Rezultatas nudžiugino: į akciją „Darom 2012“ įsitraukė visi penki TEO regionai (Vilnius, Kaunas, Šiauliai, Panevėžys ir Klaipėda). Iš viso dalyvavo 380 darbuotojų su savo šeimos nariais, akcijos dieną buvo sutvarkyta 30 vietų. Šie skaičiai parodo, kad TEO darbuotojai yra motyvuoti atstovauti savo įmonę viešuosiuose renginiuose. 2012 metais buvo įgyvendinti visi planuoti iniciatyvos „Tausok ir keiskis“ veiksmai ir kelti tikslai. 2012 m. įgyvendinant „TEOLitų“ projektą darbuotojų siūlymas sodinti medelius surinko beveik ketvirtadalį viso „TEOLitų“ projektui skirtą biudžetą. Darbuotojai 2012 metais medelius pasodino Šiauliuose regione. Didieji medelių sodinimo darbai vyks 2013 metais. 2012 m. vyko daug kitų akcijų, kuriose dalyvavo TEO įmonių grupės darbuotojai: per dviračių žygį, skirtą dienai be automobilio, Klaipėdos regiono darbuotojai iš Klaipėdos važiavo į Kuršių neriją; šiauliečiams buvo surengta ekskursija į Vanagų medelyną Šiauliuose ir į Lapių sąvartyną Kaune; darbuotojai dalyvavo bėgimo maratonuose Vilniuje ir Kaune.
Ambicingi tikslai	Per penkerius veiklos metus (2008 m.–2012 m.) projektas „Tausok ir keiskis“ leido sutaupyti 4,5 mln. litų. Tai ne tik didelė ekonominė nauda, bet ir didelis TEO įmonių grupės aplinkosaugos politikos laimėjimas, didinat darbuotojų, verslo ir visuomeninių partnerių ir pačios visuomenės sąmoningumą aplinkosaugos klausimais. TEO kelia ambicingus CO2 emisijos mažinimo tikslus – iki 2020 m. planuojama sumažinti CO2 emisiją 40 procentų.
Nuobaudos	2012 m. TEO negavo jokių nuobaudų ar įspėjimų, susijusių su aplinkosaugos įstatymų ar kitų šios srities teisės aktų normų nesilaikymu.
Pagalba skleidžiant aplinkosaugines idėjas	Savo iniciatyva pradėjusi skleisti aplinkosaugines idėjas Bendrovėje ir už jos ribų, TEO naudoja korporacijos „TeliaSonera“ bei asociacijos ETNO sukaupia patirtimi. TEO priklauso ir Nacionaliniam atsakingo verslo įmonių tinklui (NAVIT), kuriame dalijamasi JSA srities patirtimi. Rengiant įmonės socialinės atsakomybės ataskaitas, remiamasis „Global Reporting Initiative“ (GRI) rekomendacijomis ir GRI rodikliais
Energija	
Rezultatai	2012 m. elektros administracinėms reikmėms sunaudota 9,69 proc. mažiau nei 2011 metais. 2012 metais TEO įmonių grupei priklausaičiame „KyotoCooling“ duomenų centre veikė apie 185 kW galios informacinės technologinės įrangos. Palyginę „KyotoCooling“ efektyvumo koeficientą (1,10) su šiuolaikinės šaldymo sistemos be taupymo (be ekonomaizerio) efektyvumo koeficientu (1,50), apskaičiuojame, kad per 2012 metus buvo sutaupyta apie 650 000 kWh elektros energijos, arba 260 tūkst. litų (skaičiuojant vidutinę elektros kainą 0,4 Lt už kWh). 2012 m. buvo sutaupyta 1 790 900 kWh energijos.

	Išjungus NMT (angl. Nordic Mobile Telephony) tinklo bazinės stotis ir MTX (angl. Mobile Telephone Exchange) tinklo technologijų mazgą, buvo sutaupyta 648 800 kWh energijos; dar 1 142 100 kWh buvo sutaupyta, rekonstravus kondicionavimo sistemas ir naudojant naujos kartos pažangias ekonomines technologijas.
Tęsimi elektros tausojo veiksmai	2012 metais buvo tęsimi visi anksčiau inicijuoti elektros tausojo veiksmai ir priemonės: aplinkosaugos reikalavimų klausimynas tiekėjams; taupiojo LED apšvietimo įdiegimas Šiaulių, Tauragės, Utenos, Klaipėdos H. Manto klientų aptarnavimo skyriuose (ekonomija - 50 tūkst. kWh elektros energijos).
Naujos kartos technologija	TEO diegiama naujos kartos ekologiška ir aplinką tausojanti šviesolaidinė (FTTH) interneto technologija, kuri leidžia duomenis perduoti beveik be energijos nuostolių.
Popierius	
Elektroninis parašas	2010 metais sukūrus infrastruktūrą elektroniniam parašui įdiegti, 2012 m. TEO darbuotojai ir toliau buvo aktyviai skatinami dokumentus pasirašyti elektroniniu parašu. Siekiant taupyti popierių, 2012 m. beveik visi vidaus dokumentai (įsakymai, įgaliojimai, protokolai, vidiniai užsakymai, potvarkiai, nurodymai, atostogų prašymai, sąskaitų patvirtinimai, kt.) buvo pasirašomi elektroniniu parašu. 2012 metais elektroninis parašas buvo taikomas ir išorės dokumentams pasirašyti. TEO savo klientams elektroniniu paštu siunčia PVM sąskaitas faktūras, pasirašytas saugiu elektroniniu parašu. Iš klientų, TEO tiekėjų, TEO taip pat gauna PVM sąskaitas faktūras, pasirašytas saugiu elektroniniu parašu. Reikiami sąskaitų faktūrų priedai (darbų atlikimo aktai, darbų, paslaugų, prekių perdavimo aktai, kt.) taip pat pasirašomi saugiu elektroniniu parašu ir siunčiami elektroniniu paštu
Pasiruošimo etapas	Diegiant dokumentų valdymo sistemą, 2012 metais buvo baigtas pirminis pasiruošimo etapas. Pasiruošimo etape buvo įvertinti reikalavimai, kurių reiktų laikytis, rengiant, pasirašant dokumentus ir jais dalinantis elektroninėje erdvėje. Vertinta, kas leistų atsisakyti popierinių dokumentų, skatintų naudotis elektroniniu parašu; taip pat kuo mažiau spausdinti parengtų dokumentų ir sudarytų sąlygas kuo patogiau naudotis dokumentais dokumentų valdymo sistemoje bei sudarytų galimybę parengti efektyvią ir patogią dokumentų paiešką bei naudojamasi dokumentais.
Biuro popieriaus tausojo rezultatai	2012 m. TEO sunaudota 11 proc. mažiau biuro popieriaus nei 2011 metais. Visas grupės įmonių vidaus reikmėms naudojamas popierius yra ekologiškas.
Sąskaitos ir sveikinimai	2012 m. popierinių sąskaitų, palyginti su 2011 m., sumažėjo 1,25 proc. Sąskaitoms ir vokams buvo naudojamas tik perdirbtas popierius. Kalėdinių švenčių proga TEO įmonių grupės klientus sveikina elektroniniais atvirukais ir taip taupo gamtos išteklius.
Vanduo	
Taupymo rezultatai	2012 m. TEO įmonių grupė sunaudavo 6 proc. mažiau vandens nei 2011 metais. 2012 metais sunaudota beveik 5 procentais mažiau vandens, skaičiuojant vienam TEO įmonių grupės darbuotojui, nei 2011 metais. Visas vanduo buvo naudojamas iš vienintelio šaltinio – centrinės miesto vandentiekio sistemos.
Atliekos	
Skatinimas rūšiuoti	TEO įmonių grupės darbuotojai ir 2012 metais buvo skatinami rūšiuoti atliekas savo įmonėse. Vidiniame laikraštyje TEO įmonių grupės darbuotojams, intranete, vaizdo reportažuose, per teminius susitikimus buvo pateikiama informacija apie rūšiavimą, aplinkosaugą ir kitas aktualias gamtos prevencijos priemones. TEO įmonių grupės patalpose pastatyti konteineriai plastikui ir popieriui rūšiuoti; beveik visose TEO biurų virtuvėse sumontuotos rūšiuoti pritaikytos šiukšlinės.
Rezultatai	2012 metais išrūšiuota 19,3 proc. atliekų. 2012 m. buvo išrūšiuota 80 599,80 kg atliekų: Plastikas - 5 399,80 Kg. Popierius - 74 470,00 Kg. Kartonas – 730,00 Kg. 2012 m. TEO įmonių grupės atliekų buvo sukaupta 1246 tonos, iš jų 256 tonos buvo pakartotinai panaudotos, o 990 tonų – perdirbta.
Bendradarbiavimas dėl atliekų tvarkymo	Dėl įvairių atliekų tvarkymo ir perdirbimo TEO bendradarbiauja su UAB „EMP recycling“, UAB „Katalizator.lt“, UAB „Novitera“, UAB „Žalvaris“, UAB „Bateris“, UAB „Metalų laužas“. Šioms bendrovėms TEO perduoda nenaudojamą įrangą, liuminescencines lempas, kabelius, juodąjį metalą ir akumuliatorių laužą. TEO taip pat bendradarbiauja su bendrovėmis, kurios priima TEO darbuotojų išrūšiuotas antrines atliekas: popierių ir plastiką (AB „Grigiškės“, „UAB Europopierius“, UAB „Eko group“). Pagal papildomą bendradarbiavimo sutartį su „Žalvariu“ iš didžiausių TEO klientų aptarnavimo centrų visoje Lietuvoje surenkama galinė įranga (modemai, telefonai, TV priedėliai) bei galvaniniai elementai.

Transportas	
Rezultatai	2012 m. sunaudoto kuro kiekis TEO reikmėms nepakito.
CO2 emisija	CO2 emisija 2012 m. sumažėjo 6,68 proc., palyginti su 2011 metais. Siekdamas mažinti CO2 emisiją, TEO ir 2012 metais atnaujino automobilių parką ir įsigijo naujų lengvųjų automobilių (46 automobilius) bei naujos specialios technikos tinklo įrengimo darbams (23 technikos priemonės).
Automobilių pirkimas	Perkant naujas transporto priemones, teikiama pirmenybė automobiliams, kurių varikliai ekonomiškai (1,2–1,6 litro tūrio), atitinka „Euro 4“ reikalavimus ir mažiau teršia aplinką.
Automobilių naudojimas	TEO laikosi transporto politikos, kuri skatina darbuotojus tarnybiniiais automobiliais keliauti kiek įmanoma mažiau (kelionėms operatyviniiais automobiliais nustatyti limitai – ne daugiau kaip 2 000 km / mėn.). Automobiliams naudojamas tik bešvinis kuras. Šiltuoju metų sezonu darbo reikalais darbuotojai skatinami važiuoti TEO dviračiais.
Automobilių parkas	2012 m. TEO automobilių parką sudarė 760 nuosavų automobilių, iš kurių 12 yra draugiškų aplinkai („Fiat 500“: CO2 emisija 119 g/km), ir 146 nuomojami, iš kurių 26 – draugiški aplinkai („Toyota Aygo“: CO2 emisija 109 g/km). 2011 metais TEO automobilių parke buvo 892 automobiliai.
Ataskaitos	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. Ataskaitoje privaloma buvo pateikti duomenis 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
Skatinimas mažiau keliauti	TEO ragina darbuotojus į verslo keliones ar susitikimus kuo mažiau keliauti automobiliais ar kitomis transporto priemonėmis ir pagal galimybes naudotis telekonferencijų ir vaizdo konferencijų teikiamomis galimybėmis. TEO yra 7 posėdžių salės (3 Vilniuje ir po vieną Kaune, Panevėžyje, Šiauliuose ir Klaipėdoje), kuriose įrengta aukščiausio lygio, gero ryškumo (angl. Full HD) speciali įranga vaizdo konferencijoms organizuoti. Virtualių vaizdo konferencijų salių (MS Lync) TEO grupės įmonių įmonių biuruose yra labai daug: jų užtenka pagal daugumos darbuotojų poreikius. TEO darbuotojų susirinkimams organizuoti naudoja modernią vaizdo konferencijų įrangą, bet tokią galimybę siūlo savo klientams: pasinaudojus duomenų perdavimo paslauga ir įsigijus tam skirtą įrangą, galima organizuoti susitikimus su kituose miestuose dirbančiais darbuotojais, nevykstant tolimais atstumais ir taip sutaupant kuro bei mažinant CO2 emisiją.
Sveikas laisvalaikis	TEO savo darbuotojus skatina ekologiškai ir sveikai leisti laisvalaikį ir tam sudaro reikiamas sąlygas. 2012 m. TEO ir įmonės grupės įmonių darbuotojų komanda dalyvavo bėgimo maratone „Vilniaus maratonas 2012“, dviračių maratone Vilniuje „Velomaratonas 2012“ ir velomaratone Klaipėdoje, skirtame dienai be automobilio. Komandų pradinis mokesčius sumokėjo TEO.
Kuro taupymo konkursas	2012 m. vyko kuro taupymo konkursas: buvo siekiama ir skatinama taupiau bei efektyviau naudotis automobiliais ir išmokti vairuoti ekologiškiau.

Interviu klausimynas

1. Ar šioje įmonėje klientams visa reikiama informacija yra lengvai prieinama ir pateikiama tiksliai ir neklaidinga? Ar jūs asmeniškai bendraujate su klientais?
2. Kokį dėmesį skirate atskiroms socialinėms grupėms (žmonėms su negalia, jaunimui, nėsščiosioms, senjorams)? Ar jiems yra suteikiamas didesnis dėmesys nei eiliniams klientams? Kokiu būdu prisidedate, prie šių socialinių grupių paramos?
3. Ar jūs esate nuolat informuojamas(-a) apie saugaus darbo reikalavimus ir skatinamas(-a) jų laikytis? Kokiu būdu gaunate šią informaciją?
4. Ar esate pajutęs/pajutusi, kad šioje įmonėje yra sudaromos nevienodos darbo sąlygos ir nesuteikiamos lygios teisės, galbūt esate pajutęs/pajutusi diskriminaciją (dėl lyties ar tautybės) savo darbo vietoje?
5. Ar šioje įmonėje yra suteikiamos palankios sąlygos jaunimui įsidarbinti? Ar yra jiems skiriami apmokymai ir suteikiamos papildomos reikalingos teorinės bei praktinės žinios? Kaip dažnai yra vykdomi apmokymai?
6. Ar „TEO“ vykdo savanorišką veiklą, siekiant pagerinti visuomenės gyvenimo kokybę? Kokia tai veikla? Kaip dažnai ji vykdoma?
7. Ar jūs esate skatinamas(-a) tausoti energijos, medžiagų bei kanceliarinius išteklius, siekiant daryti mažesnę žalą aplinkai? Jei taip kaip esate skatinamas(-a), kokiu būdu jūs asmeniškai prisidedate prie aplinkos saugojimo?
8. Ar jūsų darbo metu kiti kolegos kreipia dėmesį į skatinimus tausoti aplinką? Ar nekyla dėl to nepasitenkinimas?
9. Ar esate susidūręs(-usi) su situacija, kai buvo siūlomas kyšis? Jei pačiam(-iai) neteko susidurti, gal esate pastebėjęs(-usi) kad kyšis buvo siūlomas kolegoms? Kokiu būdu įmonėje yra stengiamasi išvengti tokių situacijų?

Literatūra:

- 1 Adomėnas V. (2011). *Standartizuota vadybos sistema: nuo kūrimo iki tobulinimo*. Kaunas : Technologija.
- 2 Bitinas B., Riupšienė L., Žydzūnaitė V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Klaipėda: Socialinių mokslų kolegija.
- 3 *Dabartinis Lietuvių kalbos žodynas*. (2000). Vilnius.
- 4 Girdzijauskienė S. (2006). *Kokybinis interviu: metodiniai nurodymai*. Vilnius: Vilniaus universiteto Specialiosios psichologijos laboratorija.
- 5 Gineitienė Z. Ir Kiti. (2003). *Verslas*. Vilnius.
- 6 Gineitienė Z. (2005). *Verslo kūrimas ir valdymas*. Vilnius.
- 7 Jusčius V. *Įmonių socialinė atsakomybė ir organizacijų tapatumas šiuolaikinės ekonominės krizės kontekste*. [interaktyvus] [žiūrėta 2013-02-24]. Prieiga per internetą: < <http://www.ktu.edu/lt/mokslas/zurnalai/ekovad/14/1822-6515-2009-264.pdf>)>
- 8 Laurinavičius A., Reklaitis J. (2011). *Darnaus verslo socialinė atsakomybė*. Vilnius: Mykolo Riomerio Universitetas.
- 9 Leonavičius J. (2000). *Sociologijos žodynas*. Vilnius.
- 10 Pruskus V. (2003). *Verslo etika laiko iššūkiai ir atsako galimybės*. Vilnius: Enciklopedija.
- 11 Pruskus V. (2002). *Verslo etika*. Vilnius: Enciklopedija.
- 12 Vyšniauskienė D., Minkutė R. (2008). *Socialinės veiklos profesinė etika*. Kaunas: Technologija.
- 13 Hitchcock&Willard. *Getting it understanding the science and principles behind sustainability* [interaktyvus] [žiūrėta 2012-12-27]. Prieiga per internetą: <http://www.greenleaf-publishing.com/content/pdfs/tbs2_hitch1.pdf>\
- 14 *Įmonių socialinė atsakomybė: nauja mada?* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-01-26]. Prieiga per internetą: <<http://www.balsas.lt/naujiena/626842/imoniu-socialine-atsakomybe-nauja-mada>>
- 15 Žukauskaitė E. *Įmonių socialinė atsakomybė (ISA)* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-01-26]. Prieiga per internetą: <<http://www.kvalitetas.lt/lt/archyvas/78-moni-socialin-atsakomyb-sa->>
- 16 Jurkaitis M., Mažeika D., Semaškaitė K. *Socialiai atsakingų įmonių veiklos sritys* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-02-11]. Prieiga per internetą: <<http://analize.lt/praktine-analize/socialiai-atsakingas-verslas-lietuvoje/116-socialiai-atsakingu-imoniu-veiklos-sritys.html>>

- 17 Jakulevičienė L. *Įmonių socialinės atsakomybės įgyvendinimas ir nauda*. [interaktyvus] [žiūrėta 2013-02-03]. Prieiga per internetą: http://www.undp.lt/uploads/Publications%20LT/Atsakingas%20verslas_NR5.pdf
- 18 Daujotas V. *OHSAS 18001* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-02-03]. Prieiga per internetą: <http://www.sektorius.lt/lt/kokybes-valdymas/Paruosimas%20sertifikavimui/OHSAS%2018001;jsessionid=0F5816FD11243949153108AFD089E730>
- 19 SA8000 [interaktyvus] [žiūrėta 2013-01-28]. Prieiga per internetą: <http://www.irs.lt/lt/socialine/atsakomybe/SA/8000>
- 20 *Socialinio atsakingumo valdymo sistema* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-02-21]. Prieiga per internetą: <http://tuvuolektis.lt/socialinio-atsakingumo-valdymo-sistema>
- 21 Vilkė R. *Įmonių socialinė atsakomybė ir standartai* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-01-28]. Prieiga per internetą: http://www.undp.lt/uploads/Publications%20LT/Atsakingas%20verslas_Nr%202.pdf
- 22 Peciuolevičius V. *Įmonių socialinės atsakomybės strategija* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-03-21]. Prieiga per internetą: [\">http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2010~D_20100225_141349-58012/DS.005.0.01.ETD\](http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2010~D_20100225_141349-58012/DS.005.0.01.ETD)
- 23 Jurkaitis M., Mažeika D., Semaškaitė. *Socialiai atsakingų įmonių atsakomybės* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-02-09]. Prieiga per internetą: <http://analyze.lt/praktine-analize/socialiai-atsakingas-verslas-lietuvoje/115-socialiai-atsakingu-imoniu-atsakomybes.html>
- 24 *ISA iniciatyvų ir standartų aprašas* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-03-19]. Prieiga per internetą: <http://www.undp.lt/uploads/%C4%AE%20INICIATYV%C5%B2%20IR%20STANDART%C5%B2%20APRA%C5%A0AS.pdf>
- 25 Vaitiekūnienė J. *Įmonių socialinė atsakomybė Lietuvoje, Praktiniai atsakingo verslo pavyzdžiai* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-01-28]. Prieiga per internetą: http://www.undp.lt/uploads/Publications%20LT/ISA_geroji_praktika_2007.pdf
- 26 Friedman M. *The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profits* [interaktyvus] [žiūrėta 2013-01-28]. Prieiga per internetą: http://download.springer.com/static/pdf/525/chp%253A10.1007%252F978-3-540-70818-6_14.pdf?auth66=1364457415_2878b6fe0b99f5ef3c7313ca679689e2&ext=.pdf

- 27 Kovaliov R., Snieška V., Simanavičius A. *Lietuvos autoverslo įmonių požiūrio į įsa vertinimas*. [interaktyvus] [žiūrėta 2013-02-29]. Prieiga per internetą: <<http://www.ktu.edu/lt/mokslas/zurnalai/ekovad/14/1822-6515-2009-294.pdf>>
- 28 *Trumpa informacija apie Pasaulinį susitarimą*. [interaktyvus] [žiūrėta 2013-04-03]. Prieiga per internetą: <<http://www.socmin.lt/index.php?694656398>>
- 29 *Mokslinio tyrimo pagrindai edukologijoje*. [interaktyvus] [žiūrėta 2013-04-20]. Prieiga per internetą: <http://www.asu.lt/nm/failai/MT_pagrindai_edukologijoje/50788.html>
- 30 *Įmonių socialinė atsakomybė*. [interaktyvus] [žiūrėta 2013-03-25]. Prieiga per internetą: <http://archive-lt.com/lt/k/kvalitetas.lt/2012-12-21_1024277_48/ĮMONIŲ_SOCIALINĖ_ATSAKOMYBĖ_ĮSA/>