

2018

AB „Energijos skirstymo operatorius“

SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS
PAŽANGOS ATASKAITA



eso

TURINYS

2018 m. socialinės atsakomybės pažangos ataskaita

Bendrovės pažanga socialinės atsakomybės srityje	3
Atsakomybė prieš darbuotojus	3
Rinka, investuotojai ir klientai	7
Aplinkosauga	8
Visuomenė	9
Socialinės iniciatyvos	9

AB „Energijos skirstymo operatorius“ (toliau – ESO, Bendrovė) yra Jungtinių Tautų (JT) inicijuoto „Pasaulinio susitarimo“ (angl. Global Compact) dalyvė ir teikia kasmetinę Pažangos ataskaitą, parengtą remiantis susitarimo principais bei „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ (angl. Global Reporting Initiative, GRI) gairėmis.

„Pasaulinis susitarimas“ apima 10 atsakingos veiklos principų ir įpareigoja organizacijas dalyves jų laikytis: skatina įmones nedaryti žalos aplinkai, bendruomenei, kitiems verslams ir bendromis pastangomis su JT, valdžios

institucijomis ir nevyriausybiniomis organizacijomis dalyvauti socialinių ir aplinkos apsaugos problemų sprendime, prisidėti prie visuomenės raidos ir ekonomikos augimo.

Šioje Pažangos ataskaitoje pristatoma 2018 metų ESO veikla socialinės atsakomybės srityje: santykiuose su klientais, rinkos dalyviais, taip pat su aplinkosauga susijusioje veikloje, santykiuose su darbuotojais ir visuomene. Ataskaitoje aprašomos Bendrovės socialinės atsakomybės strateginės kryptys, veiksmai ir pasiekimai.

BENDROVĖS PAŽANGA SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS SRITYJE

Socialinės atsakomybės principai

ESO atsakingai vykdydama savo veiklą siekia prisidėti prie darnios visuomenės kūrimo užtikrindama nepertraukiamą elektros energijos skirstymą ir tiekimą bei gamtinių dujų skirstymą. ESO atsakingos veiklos pagrindas – energetinio efektyvumo didinimas, skatinant visuomenę ir verslą tausoti

energijos resursus ir keisti vartojimo įpročius. Abipusės atsakingos verslo ir visuomenės partnerystės esmė – tvari, saugi ir švari aplinka, kurią paliksime ateities kartoms.

ESO savo veikloje vadovaujasi šiais darnaus vystymosi principais:

- elektros energijos ir gamtinių dujų skirstymo bei elektros energijos tiekimo, skatinančio ekonominę ir socialinę plėtrą, patikimumo užtikrinimas tausojant aplinką ir patenkinant tikslinių grupių interesus;
- efektyvus gamtos išteklių naudojimas veikloje;
- sumanus ir efektyvus energijos naudojimas ir poveikio aplinkai mažinimas elektros ir gamtinių dujų skirstymo ir naudojimo metu;

- tausojančio požiūrio į aplinką skatinimas tarp darbuotojų, rangovų, tiekėjų ir visuomenės.

ESO socialinės atsakomybės veiklos prioritetai:

- Energetinio efektyvumo didinimas;
- Poveikio aplinkai mažinimas tausojant energiją ir išteklius;
- Saugaus ir atsakingo elgesio su elektra ir dujomis skatinimas (ir klientams, ir darbuotojams).

ATSAKOMYBĖ PRIEŠ DARBUOTOJUS

Darbuotojų skaičius

Bendrovės personalo politika orientuota į darbuotojų nuolatinį tobulėjimą bei organizacijos kultūros formavimą, užtikrinančių didesnės vertės kūrimą klientams, partneriams

ir visuomenei. Bendrovėje 2018 m. gruodžio 31 d faktiškai dirbo 2 387 darbuotojai.

ESO darbuotojai pagal pareigybes

Darbuotojų kategorija	Darbuotojų skaičius 2018-12-31
Įmonės vadovas	1
Aukščiausio lygmens vadovai	4
Vidurinio lygmens vadovai	201
Ekspertai, specialistai	1661
Darbininkai	520
Visi darbuotojai	2 387

ESO darbuotojai pagal išsilavinimą

Išsilavinimas	Darbuotojų skaičius 2018-12-31
Aukštasis	1 459
Aukštesnysis	784
Vidurinis ir profesinis	144

Skaidri ir aiški atlygio sistema

ESO įdiegusi darbuotojų atlygio sistemą, kuri leidžia atsidurti greta kitų pažangiausių šalies bendrovių, darbuotojams už atliktą darbą atlyginančių pagal pasiektus rezultatus, kurią vertę organizacijai ir komandai. Kuriant atlygio sistemą buvo naudota „Hay group“ metodika, kuri užtikrina objektyvų pareigybių vertinimą pagal reikiamą išsilavinimą, problemų sudėtingumą ir atsakomybės lygį, tenkantį konkrečiai pareigybei. Ši sistema leidžia efektyviai valdyti Bendrovės išlaidas ir užtikrina, kad ESO strateginiai tikslai bei verslo valdymo logika atsispindėtų darbo užmokesčio sistemoje.

Bendrovės darbuotojų atlygio paketą sudaro finansinis, nefinansinis ir emocinis atlygis. Finansinio atlygio sistema apima kiekvieną mėnesį mokamą darbuotojo darbo sutartyje nurodytą pastoviąją atlygio dalį, taip pat pagal pasiekus nustatytus veiklos rezultatus – kintamąją atlygio

dalį bei kolektyvinėje sutartyje numatytas priemokas (už viršvalandinį, naktinį darbą ir pan.).

Nefinansinis atlygis yra netiesioginė darbuotojų atlygio forma, kurią Bendrovė pasitelkia savo darbuotojų pastangų, įsitraukimo bei lojalumo skatinimui, darbuotojų gerovės bei veiklos Bendrovėje praturtinimui. Tai įvairūs Bendrovės renginiai, pripažinimas ir įvertinimas apdovanojant ypač gerų veiklos rezultatų pasiekusius darbuotojus, sveikatingumo skatinimas, darbuotojų ugdymas. Emocinis atlygis yra sunkiai išmatuojamas, tačiau didelę reikšmę darbuotojų įsitraukimui į įmonės veiklą turintis veiksnys, kuris apima Bendrovės reputaciją, organizacinę kultūrą ir vertybes, suteikiamas karjeros galimybes, vykdomas įvairias vidines komunikacijos programas – darbuotojai turi galimybę dalintis savo idėjomis, užduoti rūpimus klausimus, susipažinti su kolegomis vidiniame tinklalapyje.

ESO darbuotojų vidutinis darbo užmokestis

Darbuotojų kategorija	Darbuotojų skaičius pagal kategoriją	Vidutinis darbo užmokestis, eurų (Iki mokesčių) 2018 m. sausis–gruodis
Įmonės vadovas	1	5 857
Aukščiausio lygmens vadovai	4	4 963
Vidurinio lygmens vadovai	201	2 221
Ekspertai, specialistai	1661	1 224
Darbininkai	520	1 020
Iš viso	2 387	1 266

Kolektyvinė sutartis

ESO su socialiniais partneriais yra pasirašiusi kolektyvinę sutartį, kuri užtikrina didesnę apsaugą ESO dirbantiems darbuotojams ir daugiau papildomų naudų, kurios nenumatytos Lietuvos Respublikos Darbo kodekse. Kolektyvinės sutarties tikslas – užtikrinti efektyvų Bendrovės darbą bei atstovauti visų Bendrovės darbuotojų teisėms ir teisėtiems interesams.

Sutartyje nustatytos darbo, darbo apmokėjimo, socialinės, ekonominės ir profesinės sąlygos bei garantijos, kurios nėra reglamentuojamos įstatymų, kitų norminių teisės aktų. Darbuotojams taikomos papildomos garantijos (išmokos nelaimingų atsitikimų, ligos, artimųjų mirties atvejais, parama gimus vaikui, papildomos mokamų atostogų dienos gimus vaikui, sudarius santuoką bei kitais atvejais).

Profesinės sąjungos

Bendrovė palaiko darbuotojų būrimąsi į savanoriškas profesines sąjungas ir su jomis glaudžiai bendradarbiauja. Kas ketvirtį organizuojami susitikimai, kuriuose aptariami Bendrovėje vykdomi strateginiai projektai. Esant poreikiui profesinių sąjungų atstovai visada dalyvauja darbo

grupėse, kai nagrinėjami su darbuotojais susiję (darbuotojų darbo sąlygų, darbo apmokėjimo, socialiniai ir pan.) klausimai.

2018 metais ESO buvo 7 profsąjungos.

Darbuotojų kompetencijų ugdymas

ESO bendrovė daug dėmesio skiria darbuotojų kompetencijų ugdymui. Ugdymo planai yra sudaromi kasmet, atsižvelgus į bendrovės tikslus ir darbuotojų kompetencijos siekiant šių tikslų. Organizuojant mokymus daug dėmesio skiriama efektyviam bei kokybiškam elektros ir dujų skirstomųjų tinklų priežiūros užtikrinimui, klientų aptarnavimui bei darbų saugai.

2018 m. sausio–gruodžio mėnesiais profesiniuose privalomuosiuose mokymuose, kurių pabaigoje išduodami specialiuosius darbus atlikti leidžiantys pažymėjimai, dalyvavo 2 779 dalyviai. Darbuotojai mokėsi darbuotojų saugos ir sveikatos mokymuose, gaisrinės saugos, avarinės stoties dyzelių operatoriaus mokymuose, degių dujų sistemų eksploatavimo ir darbų elektros įrenginiuose, izoliacijos, įžeminimo ir įnulinimo varžų matuotojų, slėginių indų, darbų šuliniuose, kėlimo įrenginių, miško ruošos darbų mokymuose.

2018 m. sausio–gruodžio mėnesiais bendruosiuose mokymuose dalyvavo 2 863 dalyviai. Bendrieji mokymai organizuojami tiek siunčiant pavienius darbuotojus į išorinių tiekėjų organizuojamus seminarus ir konferencijas (Lietuvoje ir užsienyje), tiek formuojant grupes Bendrovės viduje.

Praktikos galimybės

ESO aktyviai bendradarbiauja su mokymo įstaigomis ir sudaro sąlygas universitetų bei kolegijų studentams pritaikyti teorines žinias bei įgyti praktinių įgūdžių. Per 2018 metus praktiką ESO visoje Lietuvoje atliko 33 studentai.

Naujų darbuotojų integravimas

Siekiant užtikrinti tinkamą naujų darbuotojų adaptacijos procesą organizuojamos „Naujokų dienos“, kurių metu nauji darbuotojai susipažįsta su Bendrovės vadovais ir padalinių veiklomis. Naujokams pristatoma energetikos sektoriaus sandara, strateginės kryptys, misija, vizija, vertybės, svarbiausi energetikos sektoriaus veikimo principai, kiti

Žmogaus teisių apsauga

Vykdydama savo veiklą ir teikdama paslaugas, veikdama skirtingose bendruomenėse Bendrovė laikosi žmogaus teisių apsaugos principų, remia ir gerbia tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos sferoje, užtikrina, jog **Lygių galimybių stebėseną**

Bendrovės darbuotojų daugumą sudaro vyrai. Tam didelės įtakos turi atliekamos veiklos specifika: moterys rečiau renkasi techninio inžinerinio profilio ir lauko sąlygomis

Veiklos valdymo sistema ir jos tobulinimas

ESO darbuotojų veiklos valdymas yra vienas svarbiausių valdymo ir efektyvaus vadovavimo būdų, padedantis siekti organizacijos tikslų ir kurti pozityvius santykius tarp vadovų ir jų pavaldinių, leidžiantis planuoti darbuotojų karjerą, didinti jų motyvaciją.

Darbuotojų veiklos valdymo priemonė, užtikrinanti, kad darbuotojų asmeniniai tikslai būtų keliami atsižvelgiant į

Bendrovė į kompetencijų ugdymo programas siekia įtraukti vidinius darbuotojus – vidinius lektorius, turinčius specifinių žinių ir įgūdžių bei galinčius jomis dalintis su kitais, taip pat investuoja į šių darbuotojų apmokymą. Per 2018 metus vidiniuose mokymuose dalyvavo 1 863 dalyviai. Darbuotojai savo žinias gilino asmens duomenų apsaugos mokymuose, mokėsi asmeninio efektyvumo, ir viešojo klabėjimo, domėjosi energetikos sritimis įmonių grupėje, gilino MS Excel įgūdžius, dalyvavo naujokų mokymuose, mokėsi GIS naudojimo pagrindų.

Rengiant mokymų programas glaudžiai bendradarbiaujama su mokymų tiekėjais bei vykdomos mokymų įvertinimo apklausos. ESO taip pat nuolat bendradarbiauja su gamintojais, įrangos tiekėjais, kurie dalinasi savo žiniomis su darbuotojais, pristatydami naujoves energetikos srityje.

2018 m. pirmąjį pusmetį ESO taip pat dalinai finansavo penkių, antrąjį - keturių darbuotojų studijas Lietuvos aukštosiose mokyklose, siekiant kelti darbuotojų kvalifikaciją bei ugdyti vadovų kompetencijas. Darbuotojai turi galimybę studijuoti su bendrovės veikla susijusiose energetikos bei vadybinių studijų programose.

Praktiką Bendrovėje atlieka ne tik studentai, kuriems yra organizuojama privaloma praktika, bet taip pat suteikiama galimybė motyvuotiems bei entuziastingiems studentams atlikti praktiką savanoriškai.

veiklos pagrindai. Naujokams taip pat sudaromi bandomojo laikotarpio tikslų planai. Vadovai priskiria naujiems darbuotojams vadinamus kuratorius, kurie yra atsakingi už įvairiapusę pagalbą naujesiems darbuotojams bandomojo laikotarpio metu.

pati neprisideda prie žmogaus teisių pažeidimų ir pasisako prieš bet kokius jų pažeidimus. 2018 m. Bendrovėje nenustatyta jokių diskriminacijos ar kitų incidentų, susijusių su žmogaus teisių pažeidimais.

atliekamus technologinius darbus bei su jais tiesiogiai susijusias specialybes.

bendrovės tikslus – metinis pokalbis. Tikslai derinami, tvirtinami ir vertinami elektroninėje sistemoje, jie turi būti išmatuojami, konkretūs, apibrėžti laiko atžvilgiu, pasiekiami ir motyvuojantys. Metinis pokalbis padeda įvertinti darbuotojo išsikeltų tikslų pasiekimą ir nusistatyti naujus, formuoja grįžtamojo ryšio kultūrą tarp vadovo ir pavaldinio. Pokalbio metu aptariamos ir darbuotojų kompetencijos kėlimo, mokymosi, karjeros galimybės.

Darbuotojų sveikata

Bendrovė laikosi darbuotojų saugos ir sveikatos bendras nuostatas ir principus bei jų įgyvendinimo pagrindines gaires apibrėžiančios „Lietuvos energijos“ įmonių grupės Darbuotojų saugos ir sveikatos politikos nuostatų.

Bendrovės darbuotojai ir rangovai kasdieninėje veikloje atlieka pavojingus darbus eksploatuodami elektros skirstomojo tinklo bei gamtinių dujų skirstymo sistemos įrenginius. Papildomai potencialią riziką nukentėti darbuotojams kelia atliekami darbai, pvz., darbai aukštyje, iškasose, naudojant potencialiai pavojingus įrenginius, atviros ugnies šaltinius – visa tai kelia tiek darbuotojų, tiek rangovų bei gyventojų saugos ir sveikatos neužtikrinimo riziką.

Nelaimingų atsitikimų prevencijai Bendrovėje skiriamas didžiulis dėmesys: saugos ir sveikatos užtikrinimui palaikomas OHSAS 18001:2007 sertifikatas, periodiškai tikrinamos Bendrovės darbuotojų ir rangovų darbo vietos ir darbų organizavimo kokybė, atliekami kompleksiniai

Bendrovės padalinių patikrinimai. Darbuotojai instruktuojami gyvai ir elektroninėse platformose, mokomi ir aprūpinami asmeninėmis apsaugos priemonėmis. 2018 m. baigti Praktinio mokymo centro rangos darbai, pradėti virtualūs mokymai – nauji darbuotojai virtualioje realybėje mokosi, kaip saugiai evakuotis iš pastatų gaisro atveju. Renkami meistriškiausi regionų darbuotojai, vyksta saugos dienos, įvestos kas savaitinės „Saugos minutės“ eksploatavimo padalinių darbuotojams apie saugą darbe.

Bendrovė rūpinasi darbuotojų sveikata. Organizuojamas nemokamas medicininis patikrinimas visiems darbuotojams, kuriems tai atlikti yra būtina. Darbuotojai skiepyti nuo gripo ir erkinio encefalito (pasiskiepijo 455 darbuotojai).

Naudojantis elektroninių mokymų platforma, 2018 m. prarastas Bendrovės darbuotojų periodinis saugos reikalavimų instruktavimas.

Darbuotojų sveikatos ir saugaus darbo rodikliai (2018 m.)

<p>Darbuotojų incidentai ir nelaimingi atsitikimai (lengvi, sunkūs arba žūty)</p>	<p>12 incidentų. 9 lengvi nelaimingi atsitikimai: 4 iš jų pakeliui į/iš darbo, 5 iš jų atliekant darbo funkcijas. Darbuotojų žūčių – 1. Pagrindinė nelaimingų atsitikimų ir incidentų priežastis – neatsargus darbuotojų elgesys darbo vietoje, neatidus vairavimas, elektros įtampos nepasitikrinimas, darbo vietos išplėtimas. Visi nelaimingi atsitikimai ištirti.</p>
<p>Bendrovės objektuose įvykę rangovų darbuotojų darbų saugos ir sveikatos pažeidimai, jų pobūdis bei nelaimingi atsitikimai</p>	<p>Patikrintos 3722 rangovų darbo vietos, nustatyti 732 pažeidimai. 41 kartą stabdyti darbai dėl kompleksinių arba grubių pažeidimų. Pobūdis: asmeninių apsaugos priemonių nenaudojimas, darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklių nesilaikymas, netinkamas darbų įforminimas, neblaivumas ir pan. 4 nelaimingi atsitikimai: iš jų 3 lengvi, 1 sunkus nelaimingas atsitikimas.</p>

Švietimas

2018 metų gruodžio mėnesį buvo pradėti vykdyti nauji virtualios realybės priešgaisrinio evakuimosi mokymai, kuriuos per porą savaitių baigė 24 darbuotojai. Jie yra privalomi visiems naujokams.

Toliau vykdytas periodinis nuotolinis darbuotojų instruktavimas – tokiu būdu buvo instruktuoti 2257 darbuotojai.

Darbų sauga

Įmonės intranete darbuotojų saugos temomis per 2018 metus publikuota 19 straipsnių ir žinučių.

Nuo 2018 metų birželio mėnesio techninių padalinių vadovams buvo pradėta darbų saugos kampanija „Saugos minutės“: kiekvieną savaitę siūsti pranešimai konkrečia saugos tema ir turinys aptarimui su darbuotojais. Buvo sukurtas darbo rūbų nuomos procesas, kuriuo užtikrinamas nenutrūkstamas aprūpinimas kokybiškais ir tvarkingais darbo rūbais. 2018 metais taip pat buvo pradėta

2018 metais ESO praktinių mokymų centre pagal 9 temas mokėsi 360 Apskaitos valdymo departamento darbuotojai.

Tradicija tapusios kasmetinės profesinio meistriškumo varžybos vyko ir 2018 metų rudenį po rekonstrukcijos atidarytame ESO praktinių mokymų centre Panevėžyje. Dalyvavo 5 komandos, iš viso 65 dujų, elektros, apskaitų darbuotojai iš visų Lietuvos regionų.

kurti sistema „Eshopis“ (apsaugos priemonių ir įrankių užsakymo programa), kurioje darbuotojai patogiai gali užsisakyti jiems trūkstamas darbo saugos priemones / rūbus.

Pradėtos vykdyti naujos koncepcijos saugos dienos: kas pusmetį skirtingomis temomis, skirtingiems padaliniams. Sukurtas įrankis darbuotojams pranešti apie pastebėtą nesaugų elgesį ar vietą.

RINKA, INVESTUOTOJAI IR KLIENTAI

Verslo aplinkoje ESO siekia palaikyti skaidrius santykius su visais rinkos dalyviais – klientais, partneriais, rangovais, investuotojais. Kasmet rūpindamasi energijos tiekimo saugumu ir ekonomine bei socialine nauda visuomenei, ESO didelį dėmesį skiria elektros ir dujų skirstomųjų tinklų plėtrai ir modernizavimui. Svarbus šios veiklos aspektas aplinkosaugos kryptyje – geresnės sąlygos tausoti energiją, racionaliau ją naudoti.

Energetikos ministerija ir ESO 2017 m. pasirašė susitarimą dėl energijos sutaupymų. ESO įgyvendintos energijos

Investuotojai

ESO siekia palaikyti glaudžius santykius su esamais ir potencialiais investuotojais ir užtikrinti, kad visiems jiems informacija būtų vienodai prieinama.

ESO kas mėnesį skelbia preliminarinius bendrovės veiklos rezultatus, kas ketvirtį pateikia išsamią atskaitomybę ir nuosekliai atspindi bendrovės veiklą per biržą ir

Rinkos liberalizavimas

2018 m. gruodžio 31 d. nepriklausomi tiekėjai tiekė elektros energiją 62 977 (57 proc.) komercinių klientų objektams. Į

Aptarnaujamų klientų skaičius

2018 m. ESO sudarė 24 314 prijungimo prie ESO skirstomojo tinklo paslaugų sutarčių su privačiais klientais ir 9 712 elektros tiekimo arba persiuntimo paslaugų sutarčių

Klientų atsiskaitymų valdymas

2018 metų spalio 1 dieną ESO elektros energijos tiekimo veikla buvo perleista kitai „Lietuvos energija“, UAB grupės įmonei - „Lietuvos energijos tiekimas“ (toliau – LET), UAB. Nuo spalio 1 dienos daugiau nei 1,6 mln. buitinių elektros energijos vartotojų bei juridinių asmenų, kurie už elektros energiją moka visuomeniniu tarifu tapo „Lietuvos energijos tiekimas“ klientais. Prie ESO skirstymo tinklo 2018 gruodžio 31 d. prijungtų buitinių ir juridinių klientų skaičius sudarė 1,8 mln., iš kurių apie 1,6 mln. klientų yra sudarę elektros tiekimo paslaugų sutartis su LET. ESO klientams 2018 m. sudarė galimybę už elektros energiją atsiskaityti pagal vidutinį suvartojamą elektros energijos kiekį. Atsiskaitymas pagal vidutinį suvartojimą padeda tolygiai planuoti išlaidas – nepaisant sezoniškumo ir suvartoto elektros energijos kiekio pokyčių, kas mėnesį mokama vienoda suma. Be to,

Klientų pasitenkinimas

Paskutiniojo GCSI tyrimo duomenimis, elektrą ir dujas skirstančios bendrovės ESO klientų pasitenkinimo lygis 2018 m. yra 79 punktai. Toks rezultatas yra 7 punktais

taupymo iniciatyvos padės gyventojams ir verslui iki 2020 m. sutaupyti 1,6 TWh energijos.

Bendrovė numato diegti priemones, didinančias energijos vartojimo efektyvumą galutiniams vartotojams, bet nesukeliantis papildomos finansinės naštos. Svarbiausios ESO energijos taupymo priemonės – investicijos į infrastruktūrą, išmanioji apskaita ir gaminančių vartotojų plėtros skatinimas.

Žiniasklaidai platinamoje informacijoje. Bendrovės informacija yra vienodai prieinama visiems akcininkams ir potencialiems investuotojams. ESO ryšius su akcininkais palaiko bendrovės Finansų departamento darbuotojai (kontaktai: tel. nr. +370 612 42767, el. paštas investuotojams@eso.lt).

likusius objektus elektros energiją ir toliau tiekė garantinis tiekėjas ESO.

su komerciniais klientais. 2018 m. prie ESO dujų skirstymo tinklo prisijungė apie 14 333 privačių ir apie 408 verslo klientų, kuriems užtikrinama skirstymo paslauga.

klientai turintys kelis objektus, viena įmoka turi galimybę atsiskaityti už keliuose klientui priklausančiuose būstuose suvartotą elektros energiją (gali būti pateikiama viena sąskaita). Mėnesio įmokų už elektros energiją dydis klientui apskaičiuojamas pagal ankstesnį kliento elektros suvartojimo vidurkį (kilovatvalandėmis, kWh), kuris tikslinamas pagal kliento deklaruotus rodmenis arba pagal periodinius skaitiklių patikrinimo duomenis. Sužinoti bei patikrinti pritaikytą mokėjimo vidurkį klientai gali prisijungę prie savitarnos svetainės www.manogile.lt, paskambinę klientų aptarnavimo numeriu 1802 arba atvykę į „Gilės“ klientų aptarnavimo centrą. PVM sąskaitos faktūros savitarnos svetainėje www.manogile.lt pateikiamos visiems ESO klientams. 9,5 proc. klientų atsiskaito pagal gautą elektroninę sąskaitą.

aukštesnis už Europos (72) bei 4 punktais didesnis už pasaulio vidurkį (75).

APLINKOSAUGA

Bendrovė savo veikloje siekia tausoti aplinką, taupiai naudoti gamtos išteklius, gamybinėje veikloje diegti modernias, efektyvias ir poveikio aplinkai požiūriu saugias technologijas. Bendrovė vadovaujasi aplinkosaugą reglamentuojančių teisės aktų ir normų reikalavimais, profesionaliai taiko prevencines priemones, mažinančias neigiamą įtaką aplinkai.

Svarbiausi keliami aplinkos apsaugos klausimai: saugi įrenginių eksploatacija, saugus ekologiniu požiūriu pavojingų medžiagų naudojimas, susidariusių atliekų tvarkymas.

Aplinkosaugos vadybos standarto palaikymas

Bendrovė palaiko aplinkosaugos vadybos standartą ISO 14001. Visame pasaulyje pripažįstamas sertifikatas nurodo, kad bendrovė vadovaujasi svarbiausiais aplinkos apsaugos

Kraštovaizdžio apsauga

Siekiant mažinti poveikį kraštovaizdžiui, vietoje senų elektros oro linijų tiesiami nauji kabeliai vietovėse, kuriose buvusių oro linijų laidai buvo ploni ir pavojingai priartėję prie

Išteklių tausojimas

2018 m. Bendrovė turėjo per 1,6 mln. klientų – juos skatino atsisakyti popierinių sąskaitų bei atsiskaitymo knygelių, pereiti prie nuotolinių aptarnavimo kanalų. Minėtu laikotarpiu daugelis klientų jau buvo perėję prie elektroninių sąskaitų. Apie įvykusį elektros energijos tiekimo sutrikimą ir

Atliekų tvarkymas

2018 m. Bendrovė perėjo prie vieningos gaminių, pakuočių ir atliekų apskaitos sistemos (GPAIS). Remiantis atliekų tvarkymo teisės aktais, joje apskaitomos ESO veikloje

Aplinkos apsaugos vadybos sistema

2017 m. ESO visoje veikloje įdiegta ir sertifikuota tarptautinė aplinkos apsaugos vadybos sistema LST EN ISO 14001. Veikianti vadybos sistema padeda ne tik užtikrinti sklandų teisinių reikalavimų laikymąsi, bet ir geriau

Akcija „Darom 2018“

Prie aplinkos tvarkymo iniciatyvos „Darom 2018“ prisijungė ir šiukšles, teršusias aplinką, 2018 metų pavasarį rinko apie 250 ESO darbuotojų įvairiuose regionuose.

Bendrovė vykdo visus jai keliamus aplinkos apsaugos reikalavimus ir savo iniciatyva rūpinasi naujų įrenginių statyba bei senų įrenginių atnaujinimu, kad Bendrovės veikla darytų dar mažesnę įtaką aplinkai. Bendrovė organizuoja aplinkos tvarkymo akcijas. Susitikimai tarp skirtingų padalinių darbuotojų Bendrovėje organizuojami per vaizdo konferencijas, kad būtų sumažintos išlaidos transportui, o aplinka mažiau teršiama išmetamosiomis dujomis. Bendrovė skatina veikloje naudojamų elektroninių įrenginių, popieriaus tausojimą ir rūšiovimą. Darbe Bendrovės darbuotojai naudoja vis mažiau popieriaus, vis daugiau dokumentų sutvarkoma elektroniniu būdu per specialią dokumentų valdymo sistemą.

aspektų identifikavimo, stebėjimo, valdymo ir gerinimo reikalavimais.

želdinių, pasenusi infrastruktūra lėmė daug gedimų. Kabelinės linijos užtikrina patikimesnį elektros tiekimą ir yra saugesnės.

numatomą jo pašalinimo trukmę visi savo duomenis pateikę ir tokią paslaugą užsakę klientai buvo informuojami nemokamais pranešimais SMS žinutėmis ir elektroniniais laiškais.

susidarančios atliekos. Taip pat pradėta atliekų, grįžtamųjų medžiagų ir pavojingų atliekų valdymo procesų peržiūra ir atnaujinimas.

valdyti Bendrovės aplinkos apsaugos aspektus, sekti ir vertinti veiksmingumo rodiklius, tobulinti procesus, susijusius su aplinkos apsauga, laikytis papildomų įsipareigojimų klientams ir visuomenei.

VISUOMENĖ

ESO įgyvendina plataus masto ilgalaikius socialinės atsakomybės projektus, skirtus plačiajai visuomenei, įskaitant ir jaunąją kartą. Bendrovė įvairiomis priemonėmis kreipiasi į visus, kuriuos vienija aktyvus vietas

Renginiai visuomenei

Didžiausias energetikos bendrovės jungianti Nacionalinė Lietuvos energetikos asociacija (NLEA), kurios narė yra ir ESO, balandžio 17-ąją kasmet tradiciškai mini Energetikų dieną ir visuomenę kviečia į nemokamus renginius

Prevencinis gyventojų švietimas

ESO siekia skatinti atsakingą elgesį su elektros ir dujų skirstomųjų tinklų įrenginiais, didinti gyventojų supratimą apie saugų elgesį ir mažinti neigiamas pasekmes, kylančias dėl neatsakingo ar piktavališko gyventojų elgesio.

2018 metais ESO tęsė aktyvų bendradarbiavimą su Lietuvos savivaldybių seniūnų asociacija.

ESO tiki, kad didžiausias ramstis kovoje su vagystėmis yra gyventojų pilietiškumas. Gyventojų pranešimai padeda operatyviai nustatyti pažeidėjus, sutvarkyti pažeistus įrenginius, kol nebuvo nutrauktas elektros energijos ar gamtinių dujų tiekimas gyventojams. Pagrindinis kanalas, kuriuo neabejingi gyventojai gali anonimiškai kreiptis – „Pasitikėjimo linija“. Bet kuriuo paros metu galima skambinti trumpuoju klientų aptarnavimo telefonu 1802 arba +370 611 21802, taip pat parašyti elektroniniu paštu pasitikėjimolinija@eso. It ir pranešti apie pastebėtus pažeidimus.

Švietimas apie saugų elgesį su dujomis ir elektra

Gyventojai 2018 metais ir toliau buvo informuojami apie saugų elgesį su dujomis ir elektra: sukurti ir socialinių tinklų paskyrose publikuoti 5 vaizdo klipai su aktoriais Giedriumi Savicku ir Vitalija Mockevičiūte. Kiekvienas vaizdo klipas surinko 14-69 tūkst. peržiūrų, buvo pasidalintas 50-180 kartų.

Socialiniame tinkle „Facebook“ buvo publikuota 11 pranešimų saugaus elgesio su dujomis ir elektra temomis

SOCIALINĖS INICIATYVOS

ESO įgyvendina plataus masto ilgalaikes socialinės atsakomybės iniciatyvas, kurias vienija aktyvus tikslinių visuomenės grupių įtraukimas bei saugumo ir efektyvaus energijos naudojimo idėjos.

Per žiniasklaidos priemones – televiziją, radiją, spaudą ir internetą – siekiama informuoti visuomenę apie saugos principus, kurių būtina laikytis atliekant lauko darbus. Ypatingas dėmesys skiriamas priminimui apie požeminį elektros ir dujų tinklą, taip pat patarimų apie saugų elgesį

bendruomenių, tikslinių grupių įsitraukimas, saugaus elgesio ir efektyvaus energijos naudojimo bei aplinkos tausojimo idėjos.

Energetikos ir technikos muziejuje Vilniuje. Lankytojai gali nemokamai susipažinti su šalies energetikos istorija, įtraukiami į interaktyvius žaidimus.

2018 metais pranešimų, susijusių su galimomis elektros ir dujų tinklų įrenginių vagystėmis, sukčiavimo ir apgaulės atvejais, nulinės tolerancijos korupcijai pažeidimais, keliančiais riziką Bendrovės reputacijai, užregistruota apie 273. Pasitvirtino 128 pranešimai (47 proc.).

2018 metais, palyginus su 2017, elektros ir dujų vagysčių skaičius šiek tiek sumažėjo (atitinkamai 103 ir 90). Vis dėlto patirti bendri nuostoliai išaugo daugiau nei dvigubai.

Siekiant užkirsti kelią vagystėms iš skirstomųjų tinklų įrenginių, ESO bendradarbiauja su kitomis stambiomis Lietuvos įmonėmis, kurios susiduria su panašiomis problemomis, taip pat Antrinio perdirbimo ir komunalinių atliekų tvarkymo įmonių asociacija. Visuose Bendrovės padalinuose šalies mastu stengiamasi įtraukti vietas bendruomenes, ieškoma dialogo, ESO prevencijos specialistai dalyvauja susitikimuose su seniūnais, bendruomenių lyderiais, savivaldybių ir kitų institucijų atstovais.

(genėjimas, kasimas, elgesys nurūkus laidui ar audrų metu ir kt.)

Saugaus elgesio su elektra ir dujomis temomis platinti „sezoniniai“ pranešimai – pavasarį saugaus kasimo ir medžių genėjimo tinklų apsaugos zonose temomis; vasarą ir žiemą – elgesio audrų ar pūgų metu.

audrų metu sklaidai. Daug dėmesio skiriama vagysčių, dėl kurių sutrinkdama elektros tinklo veikla, prevencijai ir visuomenės pilietiškumo skatinimui – 2018 m. III ketvirtį ženkliai padaugėjus vagysčių Kauno rajone, pranešime gyventojai buvo kviečiami būti dėmesingesniais ir aktyviau reaguoti į galimus nusikaltimus. Probleminiuose regionuose su vietos policijos, bendruomenės, žiniasklaidos atstovais nuolat vyksta tiksliniai susitikimai.

Energetinio efektyvumo didinimui – iniciatyva „Tiek, kiek reikia“.

Racionalaus energijos naudojimo skatinimas yra viena iš prioritetinių ESO socialinės atsakomybės krypčių, prisidedanti prie aplinkos ir energetinių išteklių tausojo bei šalies įsipareigojimų vykdant Europos Sąjungos klimato kaitos programas. Projektas skirtas kurti racionaliai gyvenančios visuomenės tradicijas – čia ieškoma

Racionalaus energijos vartojimo konferencija „Energetinio efektyvumo sprendimai – konkurencingam verslui“.

2018 metų vasario 27 d. įvyko jau tradicine tapusi ESO inicijuojama konferencija verslui, organizuojama drauge su „Verslo žiniomis“. Renginyje savo išvalgomis tausojančio energijos vartojimo tema dalinosi specialistai iš įvairių sektorių. Kasmetinė energetinio efektyvumo konferencija – ESO inicijuojamos energijos tausojo iniciatyvos „Tiek,

racionalaus elektros energijos vartojimo sprendimų, ypatingą dėmesį skiriant verslo, pramonės vartojimui. 2018 m. ketvirtį ypatingą dėmesį skyrėme individualioms rekomendacijoms susitinkant tiesiogiai, rudenį įvyko konferencijų ciklas pramonėms atstovams („Tiek, kiek reikia Pramonėi 2018“).

kiek reikia“ dalis. Šio renginio tikslas yra suvesti energetikus, energetinio efektyvumo sprendimų diegėjus, verslo ir akademinę bendruomenę, kad diskusijos ir vertingos patirtys leistų didinti verslo efektyvumą, išteklius nukreipti naudinga linkme ir tausoti aplinką. 2018 m. metų renginyje dalyvavo 243 verslo įmonių atstovai.

Paramos teikimas

Bendrovė iki 2017 m. paramą teikė per 2014 m. įsteigtą „Lietuvos energijos“ paramos fondą. Fondas apjungė ir koordinavo visų Grupės įmonių teikiamą paramą

visuomenei reikšmingiems projektams, programoms bei veikloms. Šiuo metu Bendrovė paramos neteikia.

Skaidrumas, korupcijos prevencija

ESO netoleruoja jokių korupcijos apraiškų ir pasisako už sąžiningą verslą ir skaidrų bendravimą su valstybės institucijomis, palaikydama „Nulinės tolerancijos korupcijos politiką“, galiojančią visoje „Lietuvos energijos“ įmonių grupėje.

Bendrovė skaidriai moka visus mokesčius, užtikrina jos organizuojamų pirkimų skaidrumą ir reikalauja iš potencialių ir esamų tiekėjų, kad jie veiktų skaidriai ir sąžiningai. Bendrovė elektros energija biržoje prekiauja laikydamasi skaidrumo principo, nedalyvauja jokiuose sandoriuose, kuriuose prašoma kyšių, siūloma elgtis neskaidriai. Bendrovė teikia atsakingoms institucijoms pastebėjimus ir pasiūlymus dėl naujų ar koreguojamų aktualių teisės aktų, vertina jų skaidrumą.

Riziką minimizuoja veikiantys kompleksiniai vidaus kontrolės mechanizmai, skirti nustatyti galimus korupcijos rizikos veiksnius. Korupcijos prevencija yra viena iš įmonės

Prevencijos skyriaus funkcijų. ESO nuolat vykdo veiklos kontrolę, tobulina veiklos procesus ir imasi veiksmų nustatytiems pažeidimams ištaisyti, pašalinti kylančias grėsmes geram Bendrovės vardui, Bendrovės darbuotojai periodiškai ugdomi „Nulinės tolerancijos korupcijai politikos“ temomis – vyksta vadovų susitikimai, darbuotojams inicijuojamos paskaitos ir diskusijos.

Veikia anoniminė pasitikėjimo linija, pasiekama numeriu 1802. Tiek ESO darbuotojai, tiek kiti asmenys apie pastebėtus etikos pažeidimus gali pranešti apie tai el. paštu pasitikėjimolinija@eso.lt arba užpildyti ESO svetainėje prie „Kontaktų“ esančią pasitikėjimo linijos formą. 2018 m. ESO darbuotojams ir veiklos partneriams buvo pravesti 103 antikorporciniai mokymai. Mokymuose dalyvavo 1313 asmenų (80 % darbuotojų, 20 % rangovų) Per 2018 m. išsamiai patikrintos 956 darbuotojų privačių interesų deklaracijos, nustatyta 14 interesų konfliktų.

Skaidrūs pirkimai

Skaidrumo didinimas pirkimuose. ESO yra perkančioji organizacija. Centralizuotą „Lietuvos energijos“ grupės įmonių pirkimų funkciją vykdo UAB „Verslo aptarnavimo centras“ (VAC). VAC vykdo pirkimus ir teikia prekių, paslaugų arba darbų viešųjų pirkimų planavimo ir vykdymo paslaugas. Viešieji pirkimai yra centralizuoti, pirkimų procesai – standartizuoti ir sukonzentruoti vienoje internetinėje platformoje.

Siekiant užtikrinti skaidrų ir atvirą viešųjų pirkimų procesą bei atvirą dialogą, VAC kviečia tiekėjus į informacinius susirinkimus, kurių metu pristatomi perkančiųjų organizacijų planuojami didelės vertės pirkimai. ESO taip pat Centrinės viešųjų pirkimų informacinės sistemos (CVPI) priemonėmis skelbia visų pirkimų, išskyrus mažos vertės pirkimus, techninių specifikacijų projektus, o apie jų paskelbimą papildomai informuoja savo

tinklalapiuose, teikia pirkimų procedūrų ataskaitas ir informaciją apie vykdomus pirkimus.

2018 m. baigti 1 428 Bendrovės inicijuoti pirkimai. Per šiuos metus gauta 70 pretenzijų dėl Bendrovės vykdytų pirkimų, tik 7 iš jų pripažintos pagrįstomis ir buvo tenkintos.

Nuo 2018 m. lapkričio mėnesio pradėti sandorių (NT pardavimai, nuoma) dalyvių prevenciniai patikrinimai. Iki metų pabaigos buvo atlikti 8 patikrinimai.

2018 m. ESO inicijavo 1249 viešuosius pirkimus, kurių preliminarinė vertė be PVM buvo apie 0,5 mlr. Eurų. Atlikus rizikų vertinimą, teigtina, kad didžiausia korupcinių veikų pasireiškimo rizika - Bendrovės viešieji pirkimai. Prevencijos skyrius 2018 m. atliko 31 viešojo pirkimo

stebėseną, kas sudaro tik apie 2,5 proc. nuo 2018 m. inicijuotų pirkimų. Nustatyti 3 viešųjų pirkimų pažeidimai.

Visuomenės nuomonės tyrimai

Paskutiniojo GCSI tyrimo duomenimis, elektrą ir dujas skirstančios bendrovės ESO klientų pasitenkinimo lygis 2018 m. yra 79 punktai. Toks rezultatas yra 7 punktais

aukštesnis už Europos (72) bei 4 punktais didesnis už pasaulio vidurkį (75).

Atskaitomybė prieš visuomenę

ESO socialinės atsakomybės Pažangos ataskaitos yra rengiamos kasmet – lietuvių ir anglų kalbomis. Ataskaitos skelbiamos Bendrovės interneto svetainėje www.eso.lt (Socialinės atsakomybės skiltyje), vertybinių popierių biržos „NASDAQ Baltic“ tinklalapyje, bei „Pasaulinio susitarimo“ tinklalapyje www.globalcompact.org. Apie šią veiklą ESO

skelbia pranešimuose žiniasklaidai, informuoja svetainėje www.eso.lt bei LR Ūkio ministerijos tinklalapyje „Valstybės valdomos įmonės“ (<http://vkc.vtf.lt/imoniu-socialine-atsakomybe/apie-isa>). Nepriklausomas šios socialinės atsakomybės Pažangos ataskaitos auditas nebuvo atliktas.

Daugiau informacijos ir kontaktai:
www.eso.lt