

2015 metų AB LESTO Socialinės atsakomybės pažangos ataskaita

2016 m. gegužės 15 d.

TURINYS

| | | | |
|---|----|---|----|
| APIE ATASKAITĄ | 3 | Korupcijos prevencija | 22 |
| VADOVO ŽODIS | 4 | Skaidrumas | 22 |
| SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PRINCIPAI IR PRIORITETAI | 5 | APLINKOSAUGA | 23 |
| Bendrovės strategija ir tikslai | 5 | Kraštovaizdžio apsauga | 23 |
| APIE BENDROVĘ | 7 | Popieriaus taupymas | 23 |
| LESTO asocijuotos įmonės | 7 | „Darom 2015“ | 23 |
| Veiklos rodikliai | 8 | VISUOMENĖ | 23 |
| Elektros tiekimo patikimumas | 9 | Projektų konkursas seniūnijoms ir bendruomenėms | 23 |
| Bendrovės valdymas | 10 | Nacionalinė edukacinė programa „darni mokykla“ | 23 |
| Akcininkai | 14 | Modernaus gatvių apšvietimo projektas | 24 |
| Tiekimo grandinės aprašas | 14 | Energetikų dienos renginiai visuomenei | 24 |
| Atsargumo principo paisymas | 14 | Racionalaus ir saugaus elektros vartojimo dienos lietuvis bibliotekose | 24 |
| Narystė organizacijose | 15 | Nuostolių mažinimo ir gyventojų švietimo iniciatyva „operacija 2020“ | 24 |
| ĮMONĖS DARBUOTOJAI | 15 | „Žalioji protokolas“ | 25 |
| Atsakingas darbo vietų mažinimas | 15 | Edukacinis vaikų ir jaunimo saugos ir energijos taupymo projektas „elektromagija“ | 25 |
| Lygių galimybių stebėseną | 17 | Visuomenės nuomonės tyrimai | 25 |
| Veiklos valdymo sistema | 17 | Atskaitomybė prieš visuomenę | 25 |
| Darbuotojų sveikata | 18 | ATASKAITOS TURINYS IR ASPEKTŲ RIBOS | 26 |
| Sportinė veikla | 18 | Bendrovei LESTO reikšmingi aspektai: | 26 |
| Naujų darbuotojų integravimas | 18 | Suinteresuotosioms šalims reikšmingi aspektai (detalūs): | 26 |
| RINKA, INVESTUOTOJAI IR KLIENTAI | 19 | Reikšmingų aspektų ribos bendrovės viduje ir už jos ribų | 27 |
| Investuotojai | 19 | Suinteresuotųjų šalių įtraukimas | 27 |
| Rinkos liberalizavimas ir dialogas | 19 | Pagrindiniai reikalavimai suinteresuotųjų grupių identifikavimui ir jų atranka | 28 |
| Klientų aptarnavimas | 20 | Bendrovės požiūris į suinteresuotųjų šalių įtraukimą | 28 |
| Elektros tinklo modernizavimas | 21 | Rodiklių indeksas | 28 |
| Socialinės iniciatyvos | 21 | | |

APIE ATASKAITĄ

AB „Energijos skirstymo operatorius“ (iki 2016 m. – LESTO) yra Jungtinių Tautų inicijuoto „Pasaulinio susitarimo“ (angl. Global Compact) narė ir teikia kasmetinę Pažangos ataskaitą, parengtą remiantis susitarimo principais bei JT „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ (angl. „Global Reporting Initiative“) gairėmis. Šios gairės yra rekomenduojamos JT „Pasaulinio susitarimo“ nariams kaip įmonės darnios veiklos matavimo, pristatymo ir atskaitomybės vidaus ir išorės suinteresuotoms grupėms priemonė.

„Pasaulinis susitarimas“ apima dešimtys atsakingos veiklos principų diegimą ir įpareigoja organizacijas dalyves jų laikytis: skatina įmones nedaryti žalos aplinkai, bendruomenei, kitiems verslams ir bendromis pastangomis su Jungtinių Tautų, valdžios institucijomis ir nevyriausybiniomis organizacijomis dalyvauti socialinių ir aplinkos apsaugos problemų sprendime, prisidėti prie visuomenės raidos ir ekonomikos augimo.

Tai – šeštoji AB LESTO socialinės atsakomybės pažangos ataskaita, kuri yra rengiama kasmet (ankstesnės ataskaitos data – 2015 05 14), lietuvių ir anglų kalbomis. Ataskaitos skelbiamos įmonės interneto svetainėje www.eso.lt (socialinės atsakomybės skiltyje), vertybinių popierių biržos „NASDAQ Baltic“ tinklalapyje kartu su metine finansine ataskaita bei „Pasaulinio susitarimo“ tinklalapyje www.globalcompact.org.

Šioje Pažangos ataskaitoje pristatoma 2015 m. AB LESTO veikla socialinės atsakomybės srityje: santykiuose su klientais (rinka), su aplinkosauga susijusi veikla, taip pat santykiai su darbuotojais bei visuomene. Ataskaitoje aprašomos bendrovės LESTO 2015 m. socialinės atsakomybės strateginės kryptys, veiksmai ir pasiekimai.

Klausimus arba komentarus bei pastabas dėl socialinės atsakomybės ataskaitos tobulinimo kviečiame teikti el. paštu: agne.juraviciene@eso.lt.

VADOVO ŽODIS

Prie darnesnės visuomenės prisidedame darydami tai, ką mokame geriausiai – užtikrindami patikimą energijos tiekimą bei skirstymą. Taip pat – aktyviai dalyvaudami piliečių švietime saugaus ir racionalaus energijos vartojimo klausimais.

Skubame diegti ir plėtoti naujas, perspektyvias ir tausojančias technologijas, o su savo darbuotojais, klientais ir visa mus supančia aplinka elgtis taip, kad augtume patys ir brandintume kultūrą aplinkui.

Laikydami atsakingų veiklos principų, jaučiame pareigą aktyviai prisidėti prie gerosios praktikos skatinimo ir sąmoningumo didinimo platesniu mastu.

2015 metais į socialinės atsakomybės veiklas ypač aktyviai įsitraukė mūsų darbuotojai: kaip žinias apie energijos taupymą ir saugų elgesį su elektra skleidžiantys lektoriai, jie dalyvavo renginiuose bendruomenėms ir mokiniais. Per metus jie susitiko su daugiau kaip 500 vaikų!

Išplėtėme bendradarbiavimą su bibliotekomis – jos tapo itin svarbiu keliu norint pasiekti mažų miestelių ir kaimų gyventojus. Kartu mokėme naudotis internetu ir su jo pagalba paprasčiau užsisakyti kasdienes paslaugas, aiškinome racionalaus vartojimo principus ir diegėme saugaus elgesio su elektra įpročius.

Džiugu, kad mūsų pastangos pernai įvertintos ir apdovanojimais – mūsų kartu su Lietuvos vaikų ir jaunimo centru įgyvendintas ir savo ekologinį pėdsaką mažinti skatinantis projektas „Darni mokykla“ Švedijos verslo apdovanojimų konkurse buvo paskelbtas geriausia metų socialinės atsakomybės iniciatyva, o už pasiektą pažangą gerinant ryšius su investuotojais 2015 metais laimėjome apdovanojimus geriausios metinės ir bendrovės valdymo ataskaitos bei geriausios interaktyvių ryšių su investuotojais kategorijoje, abiejose užimdami 3 vietą.

Visa tai skatina dar labiau tobulėti – tikime, kad 2016-aisiais, mums prisistačius jau kaip AB „Energijos skirstymo operatorius“, visuomenė tik dar labiau pajus mūsų pastangas ir kuriamą naudą.

Pagarbiai

Liudas Liutkevičius
AB ESO generalinis direktorius



SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PRINCIPAI IR PRIORITETAI

Savo atsakinga veikla mes siekiame prisidėti prie visuomenės gerovės ne tik užtikrindami nenutrūkstamą elektros energijos tiekimą, bet ir įgyvendindami bendruomenėms aktualius projektus, aktyviai šviesdami saugaus ir racionalaus elektros energijos vartojimo klausimais, konsultuodami ir skatindami domėtis perspektyviomis technologijomis.

Energetinio efektyvumo didinimas darant pozityvią įtaką energijos vartojimo įpročiams visuomenėje, skatinant energetinių resursų tausoją ir tokiu būdu tausojančią aplinką – mūsų socialiai atsakingos veiklos pagrindas.

Visgi socialiai atsakingai veikiamė ir kitose srityse etiškai elgdami su darbuotojais, klientais (rinka), visuomene ir aplinka. Siekiame savo pavyzdžiu skatinti kitas įmones jungtis prie atsakingos, darnaus vystymosi principais pagrįstos veiklos plėtojimo, nes tikime, kad tai yra vienintelis kelias, galintis laiduoti socialinę ir ekonominę gerovę.

Atsakingas ir darnus vystymasis mums reiškia nuolatinį elektros tiekimą, skatinantį ekonominę ir socialinę plėtrą, išsaugant aplinką, t. y. veiklos efektyvumo didinimą ir technologijų plėtrą bei darbuotojų ir bendruomenės poreikių tenkinimą, darant kuo mažesnį poveikį gamtai. Svarbiausios to prielaidos: efektyvumas elektros perdavimo metu, racionalus elektros energijos naudojimas, elektros dalies, pagaminamos iš atsinaujinančių šaltinių, didinimas, gamtos išteklių tausojimas.

Bendrovė LESTO savo veikloje vadovaujasi šiais darnaus vystymosi principais:

- Elektros energijos tiekimo, skatinančio ekonominę ir socialinę plėtrą, užtikrinimas išsaugant aplinką;
- efektyvus gamtos išteklių naudojimas;
- sumanus ir efektyvus energijos naudojimas ir poveikio aplinkai mažinimas elektros skirstymo ir naudojimo metu;
- tausojančio požiūrio į aplinką skatinimas darbuotojų, visuomenės ir tiekėjų.

Bendrovės LESTO socialinės atsakomybės veiklos prioritetai:

- Energetinio efektyvumo didinimas
- Poveikio aplinkai mažinimas tausojančią energiją
- Saugus ir atsakingas elgesys su elektra

Bendrovės strategija ir tikslai

LESTO strategija, parengta 2014–2020 m. laikotarpiui, galiojo iki 2015 m. gruodžio 31 d., t. y. iki LESTO ir akcinės bendrovės „Lietuvos dujos“ susijungimo. Nauja bendrovė ESO, nuo 2016 m. sausio 1 d. perėmusi LESTO ir akcinės bendrovės „Lietuvos dujos“ turtą, teises ir pareigas, 2016 m. parengs naują strategiją.

LESTO ilgalaikė strategija remiasi patikimumu, efektyvumu, aukšta reputacija ir vertybėmis grįsta organizacine kultūra.

LESTO misija – patikima elektros energija, kurianti vertę kiekvienam. Misijoje įvardintas patikimumas siejamas su pakankamo finansavimo užtikrinimu, efektyviomis investicijomis ir atsakingų sprendimų skatinimu.

LESTO vizija – aukštos reputacijos įmonė, kuria didžiuojasi darbuotojai, akcininkai ir visuomenė. Vizijoje pabrėžiama orientacija į aukštos kokybės paslaugų teikimą, maksimalų veiklos skaidrumą ir finansinio stabilumo užtikrinimą.

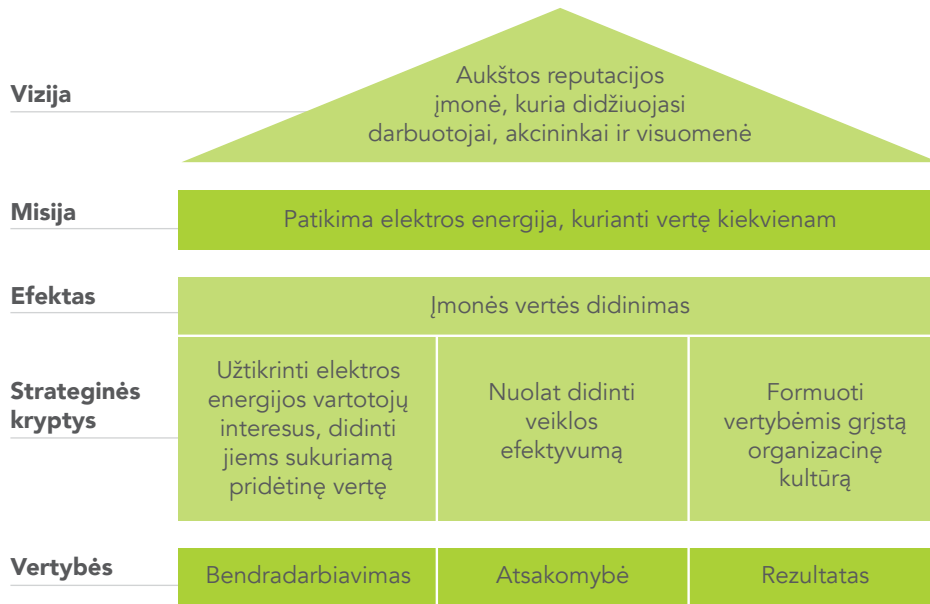
Misijos įgyvendinimą, vizijos siekimą ir visą savo veiklą LESTO grindžia šiomis vertybėmis:

1. Bendradarbiavimu
2. Atsakomybe
3. Rezultatu

Visi paminėti elementai laikomi esminėmis prielaidomis siekti pagrindinio strateginio tikslo – įmonės vertės didinimo. Įmonės vertės didinimas suvokiamas kaip tvarus balansas tarp žemiau pateiktų strateginių krypčių, kurios yra susietos subalansuotų veiklos rodiklių metodikos (angl. „Balanced Scorecard“) atitinkamomis perspektyvomis:

1. Užtikrinti elektros energijos vartotojų interesus, didinti jiems sukuriamą pridėtinę vertę (Klientų perspektyva).
2. Nuolat didinti veiklos efektyvumą (Vidinių procesų perspektyva).
3. Formuoti vertybėmis grįstą organizacinę kultūrą (Darbuotojų ugdymo perspektyva).

Šių krypčių nuoseklus įgyvendinimas leidžia subalansuotai siekti pagrindinio Bendrovės strateginio tikslo – įmonės vertės didinimo (Finansų perspektyva).



Pav. LESTO strategijos schema

Misijoje įvardintas patikimumas siejamas su kokybišku elektros energijos skirstymu, nenutrūkstamu tiekimu, racionaliomis investicijomis bei atsakingu sprendimų priėmimu.

Vizijoje pabrėžiama strateginė LESTO svarba valstybei, bendrovės orientacija į aukštos kokybės paslaugų teikimą, maksimalų veiklos skaidrumą ir finansinio stabilumo užtikrinimą.

LESTO vertybės



Vertybėmis išreiškiama nuostata, kad nuolat jaučiame atsakomybę už savo veiksmus, dirbame kartu ir visada siekiame geriausio rezultato suinteresuotoms šalims.

Visi paminėti elementai laikomi esminėmis prielaidomis siekti pagrindinio strateginio tikslo – įmonės vertės didinimo. Įmonės vertės didinimas suvokiamas kaip tvarus balansas tarp žemiau pateiktų strateginių krypčių, kurios yra susietos su subalansuotų veiklos rodiklių metodikos (angl. „Balanced Scorecard“) atitinkamomis perspektyvomis:

- Užtikrinti elektros energijos vartotojų interesus, didinti jiems sukuriama pridėtinę vertę (Klientų perspektyva).
- Nuolat didinti veiklos efektyvumą (Vidinių procesų perspektyva).
- Formuoti vertybėmis grįstą organizacinę kultūrą (Darbuotojų ugdymo perspektyva).

Bendrovė LESTO savo veikloje remiasi:

- AB LESTO Elgesio kodeksu
- AB LESTO Personalo politika
- AB LESTO Socialinės atsakomybės politika
- AB LESTO Korporatyvinės komunikacijos politika
- Jungtinių Tautų Pasaulinio susitarimo principais

APIE BENDROVĘ

LESTO įsteigta sujungiant reorganizuotas Lietuvos skirstomųjų tinklų bendroves – akcinę bendrovę „Rytų skirstomieji tinklai“ ir akcinę bendrovę VST, kurios 2010 m. gruodžio 31 d. baigė savo veiklą kaip juridiniai asmenys. LESTO perėmė akcinės bendrovės „Rytų skirstomieji tinklai“ ir akcinės bendrovės „VST“ turtą, teises ir pareigas ir nuo 2011 m. sausio 1 d. pradėjo elektros energijos skirstymo bei visuomeninio elektros energijos tiekėjo veiklą.

LESTO – Lietuvos elektros skirstomųjų tinklų operatorius, kurio pagrindinės funkcijos: elektros energijos persiuntimas skirstymo tinklais, vartotojų poreikių tenkinimas, naujų vartotojų įrenginių ir objektų prijungimas, skirstomųjų tinklų eksploatavimas, jų priežiūra, valdymas, plėtojimas, saugumo ir patikimumo užtikrinimas.

LESTO geografinė rinka yra Lietuva. Aptarnaujama teritorija – 65,3 tūkst. km². Bendras elektros skirstymo linijų ilgis 2015 m. gruodžio 31 d. buvo 120 994 km. Klientų skaičius – 1 645 313 (privačių klientų – 1 578 624, verslo klientų – 66 689).

Bendrovės veiklą reglamentuoja Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas, Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas, kiti norminiai aktai.

LESTO asocijuotos įmonės

2015 m. gruodžio 31 d. LESTO kartu su kitomis įmonėmis valdė bendroves – UAB Technologijų ir inovacijų centrą ir UAB Verslo aptarnavimo centrą.

Pagrindinė informacija apie per ataskaitinį laikotarpį LESTO turimas ir turėtas kitų bendrovių akcijas

| | UAB „ELEKTROS TINKLO PASLAUGOS“ ¹ | „NT Valdos“, UAB ² | UAB Technologijų ir inovacijų centras | UAB Verslo aptarnavimo centras |
|---|---|---|---|---|
| Adresas | Motorų g. 2, Vilnius | Geologų g. 16, Vilnius | A. Juozapavičiaus g. 13, Vilnius | P. Lukšio g. 5B, Vilnius |
| Įregistravimo data | 2004 m. gruodžio 8 d. | 2007 m. sausio 18 d. | 2013 m. gruodžio 4 d. | 2014 m. liepos 30 d. |
| Įmonės kodas | 300072351 | 300634954 | 303200016 | 303359627 |
| Telefonas | (8 5) 210 6809 | (8 5) 210 6539 | (8 5) 278 2272 | (8 5) 259 4400 |
| Faksas | (8 5) 216 7875 | (8 5) 210 6543 | (8 5) 278 2299 | (8 5) 259 4401 |
| Elektroninis paštas | etp@etpa.lt | info@valdos.eu | info@etic.lt | vac@le.lt |
| Tinklalapis | www.elektrostinklopaslaugos.lt | www.valdos.eu | www.etic.lt | http://vac.le.lt |
| LESTO turima kapitalo dalis, procentais, 2015 m. sausio 1 d. | 100 | 57,30 | 20,02 | 15 |
| LESTO turima kapitalo dalis, procentais, 2015 m. gruodžio 31 d. | 0 | 0 | 20,02 | 15 |
| Pagrindinės veiklos pobūdis | Elektros tinklų projektavimo, statybos, remonto, techninės priežiūros, vartotojų objektų prijungimo prie elektros tinklų paslaugos. | Nekilnojamojo turto ir transporto priemonių nuomos ir administravimo paslaugos. | Elektros energetikos grupės įmonių IT ūkio priežiūra ir aptarnavimas. | Viešųjų pirkimų organizavimas ir vykdymas, apskaitos ir personalo administravimo paslaugų teikimas. |

Įmonės pagrindinės buveinės adresas Ataskaitos pateikimo metu – Aguonų g. 26, LT-03212 Vilnius, Lietuva.

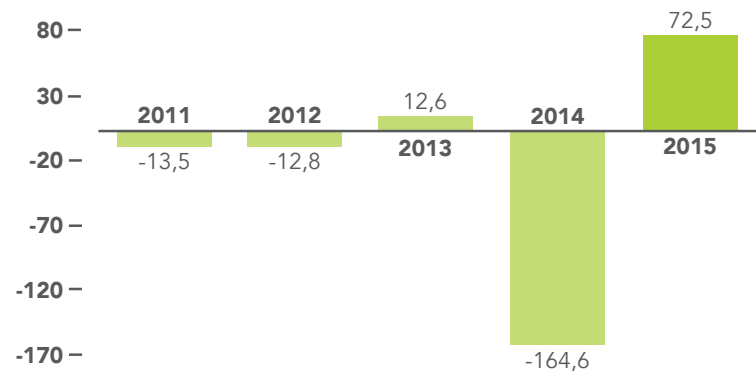
¹ Vadovaujantis LESTO valdybos sprendimu, 2015 m. kovo 31 d. AB LESTO ir „Lietuvos energija“, UAB, sudarė akcijų pirkimo–pardavimo sutartį. Šia akcijų pirkimo–pardavimo sutartimi LESTO perleido „Lietuvos energija“, UAB LESTO nuosavybės teise priklausančias UAB „ELEKTROS TINKLO PASLAUGOS“ akcijas, kurios sudaro 100 proc. UAB „ELEKTROS TINKLO PASLAUGOS“ įstatinio kapitalo.

² Vadovaujantis LESTO valdybos sprendimu, 2015 m. balandžio 27 d. LESTO ir „Lietuvos energija“, UAB, sudarė akcijų pirkimo–pardavimo sutartį. Šia akcijų pirkimo–pardavimo sutartimi LESTO perleido „Lietuvos energija“, UAB LESTO nuosavybės teise priklausančias „NT Valdos“, UAB, akcijas, kurios sudaro 57,30 proc. „NT Valdos“, UAB, įstatinio kapitalo.

Veiklos rodikliai

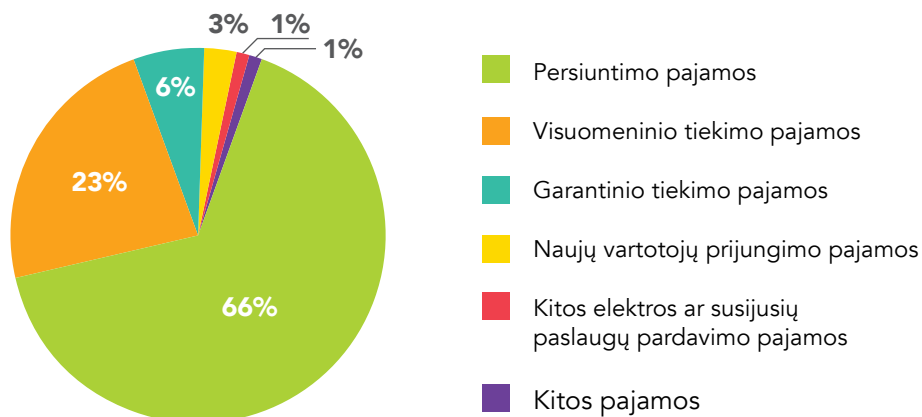
2015 m. dvylikos mėnesių LESTO grynasis pelnas siekė 72,5 mln. eurų, o 2014 m., įvertinus ilgalaikio materialiojo turto vertinimo rezultatus, Bendrovė patyrė grynąjį nuostolį, kuris sudarė 164,6 mln. eurų.

LESTO grynasis pelnas (nuostolis) mln. Eur.



Bendrovė LESTO per 2015 m. dvylika mėnesių uždirbo 124,8 mln. eurų pelno prieš palūkanas, mokesčius, nusidėvėjimą ir amortizaciją (EBITDA). Lyginant su 2014 m., Bendrovės EBITDA sumažėjo 3,1 proc. – tokį pokytį lėmė sumažėjusios pajamos.

LESTO pajamų struktūra pagal veiklos sritis



Pagrindinis LESTO pajamų šaltinis – elektros energijos persiuntimas. Per 2015 m. dvylika mėnesių persiuntimo pajamos sudarė 66 proc. Bendrovės pajamų. Pajamos iš visuomeninės elektros energijos tiekimo veiklos sudarė 23 proc. pajamų, o garantinio tiekimo vartotojams, nepasirinkusiems nepriklausomo tiekėjo, siekė 6 proc. nuo visų pajamų.

Sąnaudos

Elektros energijos ir susijusių paslaugų pirkimo sąnaudos per 2015 m. dvylika mėnesių sudarė 373,8 mln. eurų ir, lyginant su 2014 m. atitinkamu laikotarpiu, sumažėjo 14,8 proc. Mažėjimą lyginant su 2014 m. lėmė elektros įsigijimo kainos, VIAP ir perdavimo kainos dedamųjų sumažėjimas ir garantinio tiekimo kiekio bei technologinių nuostolių kiekio sumažėjimas.

Atskaitiniu 2015 m. laikotarpiu elektros energijos ir susijusių paslaugų pirkimo sąnaudos bei nusidėvėjimo ir amortizacijos sąnaudos atitinkamai sudarė 75,5 proc. ir 7,0 proc. visų LESTO patirtų sąnaudų. Veiklos sąnaudos³ sudarė 16,8 proc. visų sąnaudų.

LESTO veiklos sąnaudos, tūkst. EUR

| | 2014 m. | 2015 m. |
|---|---------------|---------------|
| Išmokos darbuotojams ir susijusios socialinio draudimo įmokos | 36 867 | 36 707 |
| Remonto ir techninės priežiūros sąnaudos | 24 946 | 23 281 |
| Transporto sąnaudos | 4 355 | 4 156 |
| Telekomunikacijos ir IT paslaugos | 6 922 | 7 022 |
| Nuoma ir komunalinės paslaugos | 2 738 | 2 551 |
| Kitos sąnaudos | 7 143 | 9 388 |
| Veiklos sąnaudos | 82 971 | 83 105 |

Per 2015 m. dvylika mėnesių LESTO veiklos sąnaudos padidėjo 0,2 proc., lyginant su atitinkamu 2014 m. laikotarpiu, ir sudarė 83,1 mln. eurų. Veiklos sąnaudos 2015 m. didėjo dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos skirtos baudos. Sankcija LESTO buvo skirta vadovaujantis atlikto patikrinimo rezultatais, kurie patvirtinti Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2014 m. gruodžio 19 d. nutarimu Nr. O3-947 „Dėl AB LESTO planinio patikrinimo“.

³ Veiklos sąnaudos (OPEX) = veiklos sąnaudos, išskyrus elektros energijos ir susijusių paslaugų pirkimų sąnaudas, nusidėvėjimo ir amortizacijos bei vertės sumažėjimo ir ilgalaikio materialaus turto nurašymų sąnaudas.

LESTO pelningumo rodikliai

| | 2013 m. | 2014 m. | 2015 m. |
|--|---------|---------|---------|
| Grynasis pelningumas, proc. | 1,81 | -25,30 | 12,47 |
| Bendrasis pelningumas, proc. | 1,81 | -76,24 | 12,47 |
| Veiklos pelningumas, proc. | 2,23 | -29,47 | 14,94 |
| Pelno prieš apmokestinimą marža, proc. | 2,09 | -29,74 | 14,70 |
| Turto pelningumas, proc. | 0,87 | -14,60 | 8,55 |
| Nuosavo kapitalo pelningumas, proc. | 1,32 | -24,63 | 17,54 |

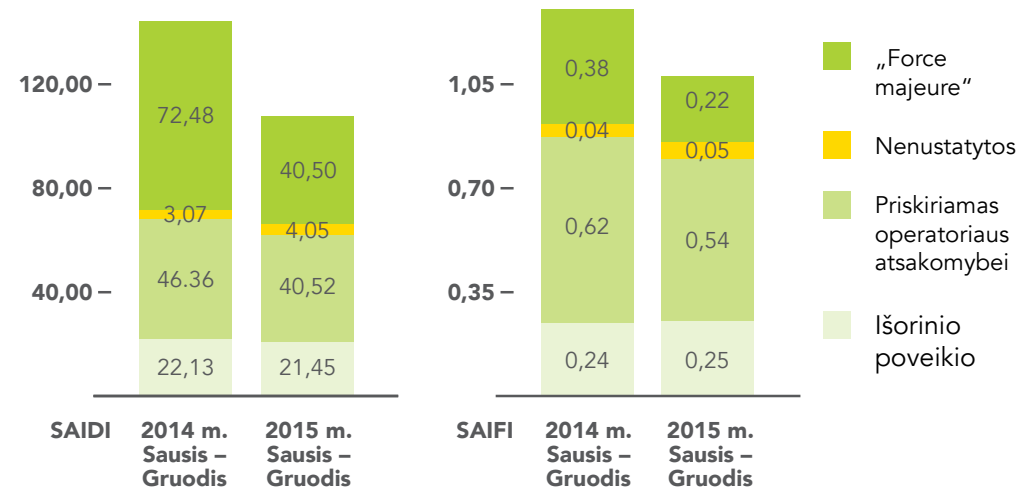
* Turto pelningumas (ROA) = ataskaitinio laikotarpio grynasis pelnas (nuostolis) / [(ataskaitinio laikotarpio pradžios turtas + ataskaitinio laikotarpio pabaigos turtas) / 2];

** Nuosavybės pelningumas (ROE) = ataskaitinio laikotarpio grynasis pelnas (nuostolis) / [(ataskaitinio laikotarpio pradžios nuosavas kapitalas + ataskaitinio laikotarpio pabaigos nuosavas kapitalas) / 2].

Elektros tiekimo patikimumas

Su stichinių reiškinių („force majeure“) įtaka, vidutinė neplanuotų elektros energijos persiuntimo nutraukimų trukmė (SAIDI) per 2015 m. dvylika mėnesių vienam vartotojui siekė 106,53 minutes ir, lyginant su 2014 m. atitinkamu laikotarpiu, sumažėjo 37,51 minutėmis (2014 m. dvylikos mėnesių SAIDI sudarė 144,04 min.). Per 2015 m. pagerėjo stichinių reiškinių („force majeure“) komponentė – 2015 m. buvo nedaug stichinių reiškinių, keliančių grėsmę skirstomojo tinklo darbui. Be to, šios komponentės pagerėjimą sąlygojo ir tinklo įrenginių atsparumo gamtos sąlygoms didinimas – investicijos į kabelinį skirstomąjį tinklą. 2015 m. mažėjo ir komponentė, priskiriama operatoriaus atsakomybei: mažėjimą sąlygojo augančios investicijos į skirstomąjį tinklą, tinklo įrenginių modernizavimą, automatizavimą, inovacijų taikymą ir diegimą.

Elektros energijos tiekimo patikimumo rodikliai 2014 m. sausio – gruodžio mėn. ir 2015 m. sausio – gruodžio mėn.

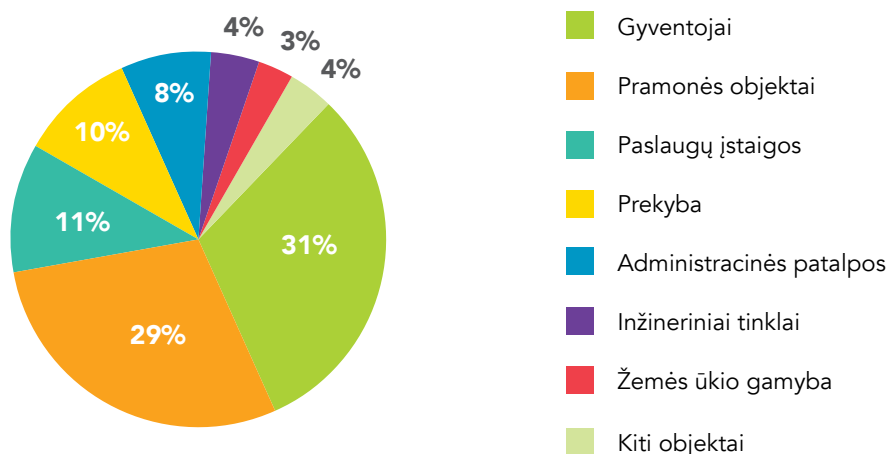


Veiklos rodikliai

| Veiklos rodikliai | 2013 m. | 2014 m. | 2015 m. |
|--|---------|---------|---------|
| Gauta elektros energijos į skirstomąjį tinklą, mln. kWh | 8 874 | 9 061 | 9 152 |
| Skirstymo technologiniuose įrenginiuose sąnaudos, mln. kWh | 664 | 667 | 622 |
| Persiūstos elektros energijos kiekis, mln. kWh | 8 209 | 8 394 | 8 529 |
| Parduotos elektros energijos kiekis, mln. kWh | 3 061 | 3 223 | 3 124 |
| Elektros energijos tiekimo kokybės rodikliai: | | | |
| SAIDI, min. (su „force majeure“) | 153,9 | 144,04 | 106,53 |
| SAIFI, vnt. (su „force majeure“) | 1,43 | 1,29 | 1,06 |

Per 2015 m. dvylika mėnesių LESTO savo klientams persiuntė 8 529 mln. kWh elektros energijos. Elektros energijos pardavimai iš šio skaičiaus sudarė 36,6 proc., likusiems vartotojams LESTO teikė tik persiuntimo paslaugą. Lyginant su tuo pačiu 2014 m. laikotarpiu, dėl garantinio tiekimo sumažėjimo parduotos elektros energijos kiekis sumažėjo 3,1 proc., o persiūstos elektros energijos kiekis padidėjo 1,6 proc. Bendrovės skirstymo technologiniuose įrenginiuose sąnaudos per 2015 m. dvylika mėnesių sudarė 622 mln. kWh, arba 6,8 proc. nuo gauto elektros energijos kiekio. 2014 m. tuo pat metu šios sąnaudos siekė 7,4 proc.

Persiųstos elektros energijos kiekis pagal objektus



31 proc. LESTO persiunčiamos elektros energijos suvartojo gyventojai. Pramonės objektai ir paslaugų įstaigos suvartojo atitinkamai 29 proc. ir 11 proc. elektros energijos. Lyginant su 2014 m. dvylikos mėnesių duomenimis, elektros energijos persiuntimo objektams struktūra pakito nežymiai. Pramonės objektams persiunčiamos elektros energijos dalis padidėjo 1 proc. punktu, o gyventojams sumažėjo 1 proc. punktu.

Bendrovės valdymas

Bendrovė atlieka elektros energijos skirstymo ir visuomeninio tiekėjo funkcijas, todėl, siekiant užtikrinti lygias vartotojų teises, sprendimų priėmimo skaidrumą, bendrovės veikla griežtai reglamentuojama teisės aktais ir prižiūrima atitinkamų valstybės institucijų.

Ataskaitinio laikotarpio pabaigoje pagal Bendrovės įstatus Bendrovės organai buvo visuotinis akcininkų susirinkimas, kolegialus priežiūros organas – stebėtojų taryba, kolegialus valdymo organas – valdyba, ir vienasmenis valdymo organas – generalinis direktorius.

Visuotinis akcininkų susirinkimas

Bendrovės visuotinis akcininkų susirinkimas yra aukščiausias Bendrovės organas.

Visuotinio akcininkų susirinkimo kompetenciją, sušaukimo ir sprendimų priėmimo tvarką nustato įstatymai, kiti teisės aktai ir Bendrovės įstatai.

Per ataskaitinį laikotarpį Bendrovės akcininkai turėjo vienodas teises (turtines ir neturtines), numatytas įstatymuose, kituose teisės aktuose bei Bendrovės įstatuose. Nė vienas Bendrovės akcininkas neturėjo jokių specialių kontrolės teisių, visų akcininkų teisės yra vienodos.

Bendrovės valdymo organai per ataskaitinį laikotarpį sudarė tinkamas sąlygas įgyvendinti Bendrovės akcininkų teises.

Per ataskaitinį laikotarpį įvyko 5 akcininkų susirinkimai. 2015 m. balandžio 27 d. įvykusiame eiliniame visuotiniame akcininkų susirinkime dalyvavo Bendrovės generalinis direktorius, valdybos pirmininkas Aidas Ignatavičius, Finansų ir administravimo tarnybos direktorius, valdybos narys Andrius Bendikas ir LESTO Stebėtojų tarybos pirmininkas Darius Kašauskas.

Bendrovės stebėtojų taryba

LESTO stebėtojų taryba – kolegialus priežiūros organas.

Stebėtojų tarybos kompetenciją, sprendimų priėmimo bei narių rinkimo ir atšaukimo tvarką nustato įstatymai, kiti teisės aktai ir Bendrovės įstatai. LESTO stebėtojų tarybą sudaro trys nariai, kurie yra renkami visuotiniame akcininkų susirinkime ketverių metų kadencijai. Ne mažiau kaip vieną trečdalį LESTO stebėtojų tarybos sudaro nepriklausomi nariai. Stebėtojų taryba iš savo narių renka stebėtojų tarybos pirmininką.

Ataskaitiniu laikotarpiu stebėtojų tarybos sudėtis nesikeitė. 2015 m. gruodžio 31 d. Bendrovės stebėtojų tarybą sudarė stebėtojų tarybos pirmininkas Darius Kašauskas, stebėtojų tarybos nariai Ilona Daugėlaitė ir Petras Povilas Čėsna (nepriklausomas narys).

Per ataskaitinį laikotarpį įvyko 8 LESTO stebėtojų tarybos posėdžiai, visuose jų dalyvavo visi trys Stebėtojų tarybos nariai.

Stebėtojų tarybos narių atlygio ir premijų sistema

LESTO įstatuose numatyta: „Su stebėtojų tarybos nariais gali būti sudaromos sutartys dėl veiklos stebėtojų taryboje, kuriose numatomos jų teisės, pareigos ir atsakomybė. Nepriklausomiems stebėtojų tarybos nariams visuotinio akcininkų susirinkimo sprendimu gali būti mokamas atlygis už veiklą stebėtojų taryboje. Stebėtojų tarybos narių sutarčių sąlygas bei nepriklausomumo kriterijus, vadovaujantis teisės

aktų nustatytais reikalavimais ir gerą bendrovių valdymo praktika, nustato visuotinis akcininkų susirinkimas.“

2013 m. rugpjūčio 2 d. sutartys dėl LESTO stebėtojų tarybos nario veiklos sudarytos su Dariumi Kašausku ir Ilona Daugėlaite. Šiems stebėtojų tarybos nariams už faktiškai vykdomą stebėtojų tarybos narių veiklą atlygis nėra mokamas.

2013 m. rugsėjo 30 d. sutartis dėl LESTO nepriklausomo stebėtojų tarybos nario veiklos sudaryta su nepriklausomu stebėtojų tarybos nariu Petru Povilu Čėsna. Nepriklausomam stebėtojų tarybos nariui už faktiškai vykdomą nepriklausomo stebėtojų tarybos nario veiklą nustatytas 43,44 EUR valandinis atlygis. Mėnesinis atlygis nepriklausomam stebėtojų tarybos nariui apribotas 1 013,67 EUR (neatskaičius mokesčių) suma. Premijos bei kiti mokėjimai nepriklausomam stebėtojų tarybos nariui nėra numatyti.

Audito komitetas

2013 m. rugpjūčio 27 d. „Lietuvos energijos“, UAB, Stebėtojų taryba sudarė audito komitetą, kuriam pavesta nagrinėti ir teikti Stebėtojų tarybai pasiūlymus dėl komiteto kompetencijai priskirtų klausimų ir klausimų, dėl kurių į komitetą kreipiasi Stebėtojų taryba. Audito komiteto veikla taikoma „Lietuvos energijai“, UAB, ir jos tiesiogiai bei netiesiogiai valdomoms dukterinėms įmonėms, tarp jų ir LESTO (nuo 2016 m. sausio 1 d. ir ESO), bei kitos teisinės formos juridiniams asmenims, kuriuose „Lietuvos energija“, UAB, gali tiesiogiai ar netiesiogiai daryti lemiamą įtaką.

Pagrindinės audito komiteto funkcijos:

- stebėti „Lietuvos energija“, UAB, ir jos įmonių grupės įmonių finansinių ataskaitų rengimo procesą;
- stebėti „Lietuvos energija“, UAB, ir jos įmonių grupės įmonių vidaus kontrolės ir rizikos valdymo sistemų veiksmingumą, atlikti šių sistemų poreikio ir tinkamumo analizę bei peržiūrą;
- stebėti, kaip atestuotas auditorius ir audito įmonė laikosi nepriklausomumo ir objektyvumo principų, teikti su tuo susijusias rekomendacijas;
- stebėti „Lietuvos energija“, UAB, ir jos įmonių grupės įmonių audito atlikimo procesus, vertinti audito veiksmingumą ir administracijos reakciją į rekomendacijas, kurias audito įmonė pateikia vadovybei;
- stebėti „Lietuvos energija“, UAB, ir jos įmonių grupės įmonių vidaus audito funkcijos veiksmingumą, analizuoti šios funkcijos poreikį ir tinkamumą, teikti rekomendacijas dėl vidaus audito funkcijos reikalingumo, veiksmingumo ir kitais su vidaus auditu susijusiais klausimais.

Nuo 2015 m. sausio 5 d. įmonių grupėje veikia centralizuota vidaus audito funkcija. Šis sprendimas padeda užtikrinti vidaus audito veiklos nepriklausomumą ir objektyvumą, vieningą metodiką ir atskaitomybę, taip pat racionaliau paskirstyti turimus audito išteklius ir kompetencijas.

„Lietuvos energijos“, UAB, audito komiteto nariai ataskaitinio laikotarpio pabaigoje

| Vardas, Pavardė | Dalyvavimas emitento įstatiniame kapitale (proc.) | Kadencija | Darbovietė |
|--|---|---|--|
| Rasa Noreikienė (komiteto pirmininkė) | 0 | 2013 m. rugpjūčio mėn. – 2017 m. rugpjūčio mėn. | Lietuvos Respublikos Ūkio ministerija |
| Aušra Vičkačkienė | 0 | 2013 m. rugpjūčio mėn. – 2017 m. rugpjūčio mėn. | Lietuvos Respublikos Finansų ministerijos turto valdymo departamentas |
| Danielius Merkinas (nepriklausomas narys) | 0 | 2013 m. rugpjūčio mėn. – 2017 m. rugpjūčio mėn. | UAB „Nordnet“ |
| Gintaras Adžgauskas | 0 | 2013 m. rugpjūčio mėn. – 2017 m. rugpjūčio mėn. | Pasaulio energetikos tarybos Lietuvos komitetas |
| Irena Petruškevičienė (nepriklausoma narė) | 0 | 2014 m. spalio mėn. – 2018 m. spalio mėn. | Europos Komisijos audito vystymo komitetas JT Pasaulio maisto programa ISM Vadybos ir ekonomikos universitetas Valstybės kontrolė |

Bendrovės valdyba

LESTO valdyba – kolegialus Bendrovės valdymo organas.

Valdybos kompetenciją, sprendimų priėmimo bei narių rinkimo ir atšaukimo tvarką nustato įstatymai, kiti teisės aktai ir Bendrovės įstatai. LESTO valdybą sudaro penki valdybos nariai, kurie yra renkami Stebėtojų tarybos ketverių metų kadencijai. Valdyba iš savo narių renka valdybos pirmininką.

2015 m. sausio 1 d. Bendrovės valdybą sudarė valdybos pirmininkas Aidas Ignatavičius ir valdybos nariai: Virgilijus Žukauskas, Andrius Bendikas, Sergejus Ignatjevas ir Dalia Andrulionienė. 2015 m. vasario 25 d. LESTO Stebėtojų taryba priėmė sprendimą atšaukti Dalią Andrulionienę iš LESTO valdybos nario pareigų nuo 2015 m. vasario 27 d.⁴

Ataskaitinio laikotarpio pabaigai Bendrovės valdybą sudarė valdybos pirmininkas Aidas Ignatavičius ir valdybos nariai: Virgilijus Žukauskas, Andrius Bendikas ir Sergejus Ignatjevas.

Per ataskaitinį laikotarpį įvyko 33 LESTO valdybos posėdžiai, visuose jų dalyvavo visi valdybos nariai.

Valdybos narių atlygio ir premijų sistema

LESTO įstatuose numatyta: „Su valdybos nariais prieš jiems pradėdant eiti pareigas gali būti sudaromos sutartys dėl veiklos valdyboje, kuriose numatomos jų teisės (įskaitant teisę į atlygį už veiklą valdyboje, jeigu būtų priimtas sprendimas mokėti tokį atlygį), pareigos ir atsakomybė. Sutarčių su valdybos nariais sąlygas nustato stebėtojų taryba.“

2013 m. rugsėjo 17 d. sutartys dėl LESTO valdybos nario veiklos sudarytos su Andriumi Bendiku, Sergejumi Ignatjevu ir Virgilijumi Žukausku. 2013 m. rugsėjo 17 d. sutartis dėl LESTO valdybos pirmininko veiklos sudaryta su Aidu Ignatavičiumi. Už veiklą valdyboje nustatytas fiksuotas atlygis: 868,86 EUR (neatskaičius mokesčių) per kalendorinį mėnesį valdybos nariams ir 1 448,10 EUR (neatskaičius mokesčių) per kalendorinį mėnesį valdybos pirmininkui. Premijos bei kiti mokėjimai valdybos nariams už faktiškai vykdomą valdybos narių veiklą nėra numatyti.

Generalinis direktorius

Bendrovės vadovas – generalinis direktorius – vienasmenis Bendrovės valdymo organas.

Generalinio direktoriaus kompetenciją, rinkimo ir atšaukimo tvarką nustato įstatymai, kiti teisės aktai ir Bendrovės įstatatai. Generalinį direktorių renka ir atšaukia bei atleidžia iš pareigų Bendrovės valdyba. Generalinis direktorius organizuoja Bendrovės veiklą, jai vadovauja, veikia Bendrovės vardu ir vienvaldiškai sudaro sandorius, išskyrus Bendrovės įstatų ir teisės aktų numatytus atvejus.

2013 m. rugsėjo 17 d. valdyba LESTO generaliniu direktoriumi nuo 2013 m. rugsėjo 23 d. išrinko Aidą Ignatavičių, kuris LESTO vadovavo iki ataskaitinio laikotarpio pabaigos.

Informacija apie per ataskaitinį laikotarpį priskaičiuotas pinigų sumas LESTO generaliniam direktoriui*

| | Darbo užmokestis, EUR | Kitos išmokos, EUR |
|--|-----------------------|--------------------|
| Generalinis direktorius Aidas Ignatavičius | 78 892 | 2 803 |

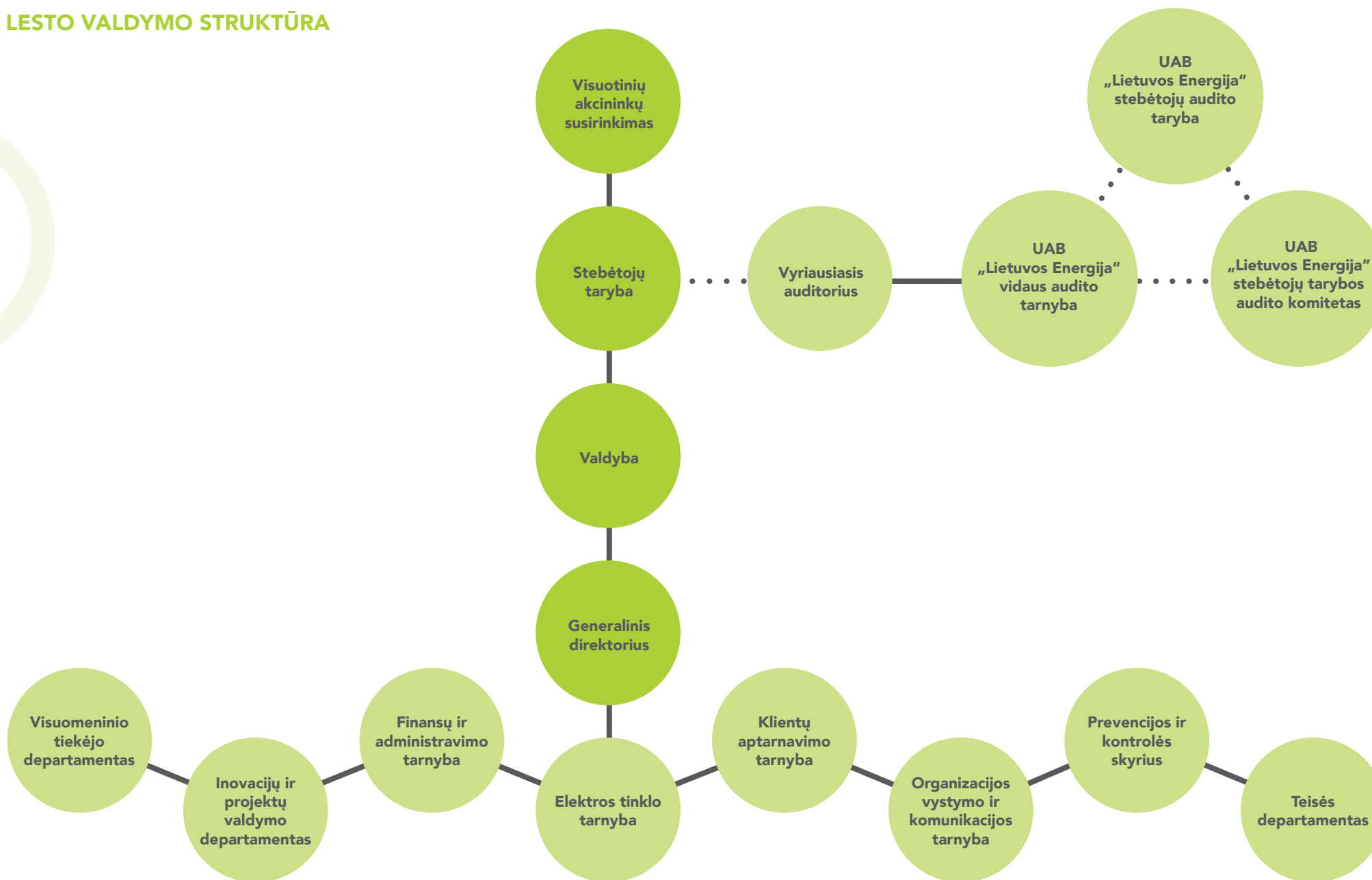
* LESTO nėra perleidusi turto valdymo ar suteikusi garantijų organų nariams. Per 2015 m. (nuo sausio iki gruodžio mėn. imtinai) Bendrovė neskyrė valdymo organų nariams paskolų, nesuteikė garantijų ir laidavimų, kuriais būtų užtikrintas jų prievolių vykdymas.

LESTO generalinio direktoriaus dalyvavimas įmonių ir organizacijų veikloje, taip pat turima didesnė kaip 5 proc. kitų įmonių kapitalo ir balsų dalis

| Vardas, pavardė | Įmonės, įstaigos, organizacijos pavadinimas, pareigos | Turima kapitalo dalis, proc. | Balsų dalis, proc. |
|--------------------|---|------------------------------|--------------------|
| Aidas Ignatavičius | žr. aukščiau pateiktą informaciją | - | - |

⁴ Per ataskaitinį laikotarpį Daliai Andrulionienei, kuri buvo atšaukta iš LESTO valdybos nario pareigų nuo 2015 m. vasario 27 d., buvo priskaičiuota 1 738 EUR.

LESTO VALDYMO STRUKTŪRA



Akcininkai

2014 m. gruodžio 31 d. duomenimis bendras LESTO akcininkų skaičius – 7 065.

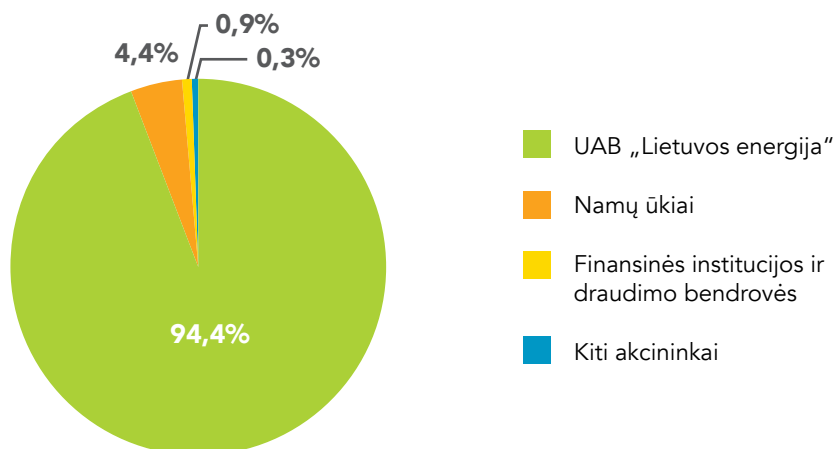
2015 m. gruodžio 31 d. duomenimis bendras Bendrovės akcininkų skaičius buvo 6 968.

LESTO, kuri po akcinės bendrovės „Rytų skirstomųjų tinklų“ ir akcinės bendrovės VST reorganizavimo perėmė minėtų bendrovių turtą, teises ir pareigas, akcininkais tapo visi asmenys, 2010 m. gruodžio 27 d. turėję akcinės bendrovės „Rytų skirstomųjų tinklų“ ir akcinės bendrovės VST akcijų.

LESTO akcininkų skaičiaus pasiskirstymas pagal šalis 2015-12-31

| Valstybė | Akcininkų skaičius |
|------------------------------|--------------------|
| Lietuva | 6 747 |
| Rusija | 49 |
| Baltarusija | 39 |
| Estija | 37 |
| Jungtinės Amerikos valstijos | 19 |
| Latvija | 36 |
| Kitos šalys | 41 |
| Iš viso | 6 968 |

LESTO akcininkų pasiskirstymas pagal grupes 2015-12-31



Akcininkai, 2015 m. gruodžio 31 d. duomenimis turėję daugiau kaip 5 proc. emitento įstatinio kapitalo

| Akcininko vardas, pavardė (įmonės pavadinimas, teisinė forma, buveinės adresas, kodas) | Akcininkui nuosavybės teise priklausančių paprastųjų vardinių akcijų skaičius, vnt. | Turima įstatinio kapitalo dalis, proc. | Nuosavybės teise priklausančių akcijų suteikiama balsų dalis, proc. |
|--|---|--|---|
| „Lietuvos energija“, UAB, Žvejų g. 14, LT-09310 Vilnius, įmonės kodas 301844044 | 570 066 682 | 94,39 | 94,39 |

Tiekimo grandinės aprašas

Elektros skirstymo bendrovė LESTO, atliekanti visuomeninio bei garantinio elektros energijos tiekėjo funkciją, gyventojams ir įmonėms reikalingą elektrą perka visais teisėtais ir galimais būdais, siekdama geriausios įsigijimo kainos. LESTO veikla yra reguliuojama. Įsigydama elektrą LESTO turi atitikti Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos objektyviais vertinimais apskaičiuotą kriterijų. LESTO su atskirais elektros gamintojais ir tiekėjais yra sudarę sutartis ir įvertina kiekvieną pasiūlymą, kad elektra būtų perkama kuo pigiau, atsižvelgiant į reikiamo elektros kiekio užtikrinimą tinkamu metu. Įprastai elektra LESTO prekiauja pagal dvišalius sandorius su tiekėjais (termofikacinėmis, atsinaujinančių išteklių elektrinėmis, kitais tiekėjais ar importuotojais). Trūkstama energijos dalis gali būti įsigyjama elektros biržoje, kurioje prekyba anoniminė ir skirtinga kaina formuojasi kiekvieną valandą. Prekyba elektra vykdoma kiekvieną valandą, kadangi poreikis (paklausa) ir galimybė užtikrinti elektros energiją (pasiūla) kinta.

Iš rinkoje veikiančių tiekėjų LESTO taip pat įsigyja įvairių prekių ir paslaugų, reikalingų efektyviam bendrovės veiklos užtikrinimui. Tai įmonė daro vadovaudamasi Viešųjų pirkimų įstatymu. Per 2015 m. bendrovės pirkimo funkciją atliekantis Verslo aptarnavimo centras įvykdė 1224 viešuosius pirkimus ir pasirašė 1200 sutarčių.

Atsargumo principo paisymas

Rizika LESTO suprantama kaip neapibrėžtumas tikslui pasiekti, sąlygotas potencialių įvykių ir galimų jų pasekmių. LESTO veiklos tikslai suprantami plačiai ir apima tiek bendro pobūdžio tikslus, susijusius su ilgalaikė strategija ir veiklos planu, tiek ir konkrečius tikslus, susijusius su atskirais Bendrovės veiklos procesais. Bendrovės rizikų valdymas paremtas galimos neigiamos įtakos Bendrovės ir jos veiklos funkcijų (procesų) tikslams ir rezultatams vertinimu. Rizikų identifikavimas, analizė, vertinimas ir valdymas atliekami sistemingai, vadovaujantis „Lietuvos energijos“, UAB,

įmonių grupės įmonėms vieninga Rizikų valdymo politika, Bendrovėje patvirtinta Rizikų valdymo tvarka bei kitais su rizikų valdymu susijusiais vidaus teisės aktais.

Bendrovės rizikų valdymo sistema grindžiama COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) ERM (Enterprise Risk Management), AS/NZS ISO 31000:2009 (Risk management – Principles and guidelines), ISO/IEC 27005:2011 (Information technology – Security techniques – Information security risk management) principais.

Narystė organizacijose

2015 m. bendrovė LESTO dalyvavo šių Lietuvos ir tarptautinių organizacijų veikloje.

Lietuvos Respublikos organizacijos:

Nacionalinė Lietuvos elektros asociacija

Personalo valdymo profesionalų asociacija

Lietuvos atsakingo verslo asociacija LAVA

Jungtinių Tautų inicijuotame Pasauliniame Susitarime

ĮMONĖS DARBUOTOJAI

Pagrindinis Bendrovės turtas siekiant užsibrėžtų tikslų – darbuotojai. Bendrovės personalo politika orientuota į darbuotojų profesinių gebėjimų ugdymą bei organizacijos kultūros formavimą, užtikrinantį didesnės vertės klientams, partneriams ir visuomenei kūrimą. LESTO darbuotojų skaičius 2015 m. pradžioje – 2 229, o gruodžio mėn. pabaigoje – 2 178.

Žmogaus teisės

LESTO netoleruoja jokių žmogaus teisių pažeidimų, yra už sąžiningą bei skaidrią darbo užmokesčio politiką, laikosi viršvalandinį darbą ir darbo laiko trukmę reglamentuojančių įstatymų, gerbia darbuotojų teisę į poilsį ir netoleruoja bet kokios rūšies priekabiavimo ar smurto. Bendrovė pasisako prieš bet kokią diskriminaciją ir priverstinį vaikų darbą.

Atsakingas darbo vietų mažinimas

2015 m. pirmąjį ketvirtį vidaus audito funkcija buvo centralizuota ir iškelta į „Lietuvos energiją“, UAB. Dėl to bendras etatų skaičius sumažėjo 3 vienetais. Klientų aptarnavimo tarnyboje buvo panaikintas Paslaugų ir skolų valdymo departamentas, skolų valdymo funkciją paliekant tiesiogiai pavaldžią generaliniam direktoriui, o paslaugų vystymo funkciją perkeliant į Klientų aptarnavimo valdymo departamentą. Informacinių technologijų ir telekomunikacijų skyrius perkeltas į Finansų ir Administravimo tarnybą. Visi šie pokyčiai etatų skaičiui įtakos neturėjo.

2015 m. antrąjį ketvirtį personalo administravimo funkcija buvo centralizuota ir iškelta į UAB „Verslo administravimo centras“, dėl to bendras etatų skaičius sumažėjo 5 vienetais. Nuo birželio 1 dienos Klientų aptarnavimo tarnybos, Elektros apskaitų valdymo departamento, Elektros apskaitų duomenų ir sąnaudų valdymo skyriuje įvyko etatų perskirstymas, nes buvo įsteigtos 2 naujos Elektros apskaitų kontrolės grupės. Bendram etatų skaičiui tai įtakos neturėjo.

Iš viso LESTO darbuotojų skaičius nuo metų pradžios per dvylika mėnesių sumažėjo 51 darbuotoju arba 2,3 proc. ir 2015 m. gruodžio mėnesio pabaigoje sudarė 2 178.

LESTO darbuotojai pagal kategorijas

| Darbuotojų kategorija | Darbuotojų skaičius |
|--------------------------------------|---------------------|
| | 2015 12 31 |
| Įmonės vadovas | 1 |
| Aukščiausio lygmens vadovai | 5 |
| Vidurinio lygmens vadovai | 146 |
| Ekspertai, specialistai, darbininkai | 2.026 |
| Visi darbuotojai | 2.178 |

Pagal išsilavinimą Bendrovės darbuotojų struktūra buvo tokia: 58,8 proc. darbuotojų turėjo aukštąjį išsilavinimą, 21,9 proc. turėjo aukštesnįjį išsilavinimą, 19,3 proc. – vidurinį ar spec. vidurinį išsilavinimą.

Atlygio sistema

LESTO įdiegta atlygio politika, kurios įgyvendinimas leido atsidurti greta kitų pažangiausių šalies bendrovių, atlyginančių darbuotojams už atliktą darbą pagal pasiektus rezultatus, kuriamą 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, kuris tenka konkrečiai pareigybei. Ši sistema leidžia efektyviai valdyti Bendrovės išlaidas ir užtikrina, kad LESTO 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, pasiekus nustatytus veiklos rezultatus, bendrovėje pagal nustatytą tvarką mokamą kintamąją atlygio dalį bei Kolektyvinėje sutartyje ir kituose vidaus teisės aktuose numatytas priemokas (už viršvalandinį, naktinį darbą ir pan.).

Bendrovėje kintamosios atlygio dalies nustatymą ir mokėjimą reglamentuoja LESTO darbuotojų kintamosios atlygio dalies nustatymo ir mokėjimo tvarka bei LESTO generalinio direktoriaus veiklos rodiklių nustatymo ir kintamosios atlygio dalies skaičiavimo bei skyrimo tvarka. LESTO darbuotojų kintamosios atlygio dalies nustatymo ir mokėjimo tvarkoje nustatytas maksimalus kintamos atlygio dalies dydis. LESTO generalinio direktoriaus veiklos rodiklių nustatymo ir kintamos atlygio dalies

skaičiavimo bei skyrimo tvarkoje numatyta, kad generaliniam direktoriui kintamąją atlygio dalį iki 30 proc. metinės pastovios atlygio dalies nustato Bendrovės valdyba. LESTO darbuotojų kintamosios atlygio dalies nustatymo ir mokėjimo tvarkoje numatyta, kad Bendrovės valdyba, atsižvelgdama į stebėtojų tarybos nuomonę, nustato darbuotojams keliamų bendrųjų (Bendrovės) tikslų matavimo rodiklius ir tvirtina jų įvykdymą. LESTO generalinio direktoriaus veiklos rodiklių nustatymo ir kintamos atlygio dalies skaičiavimo bei skyrimo tvarka numato, kad kintamoji atlygio dalis generaliniam direktoriui skiriama už tikslų (rodiklių) pasiekimą. Tikslus (rodiklius) generaliniam direktoriui nustato ir tvirtina Bendrovės valdyba, atsižvelgiant į Bendrovės stebėtojų tarybos nuomonę. Pažymėtina, kad vienodi kintamosios atlygio dalies nustatymo ir mokėjimo principai yra taikomi visoje „Lietuvos energija“, UAB, įmonių grupėje. LESTO darbuotojų kintamosios atlygio dalies nustatymo ir mokėjimo tvarkoje nustatyta, kad apskaičiuota kintamoji atlygio dalis aukščiausio lygmens vadovams išmokama dalimis per 2 (du) mokėjimus: pirmoji dalis, sudaranti 80 proc. visos apskaičiuotos ir paskirtos kintamosios atlygio dalies (už ataskaitinio laikotarpio Nr.1 pasiektus tikslus (rodiklius)), išmokama per 30 kalendorinių dienų nuo sprendimo dėl kintamosios atlygio dalies išmokėjimo priėmimo; antroji dalis, sudaranti 20 proc. visos apskaičiuotos kintamosios atlygio dalies (už ataskaitinio laikotarpio Nr.1 metu pasiektus tikslus (rodiklius)), siekiant aukščiausio lygmens vadovų lojalumo įmonei ir veiklos rezultatų tęstinumo, atidedama ir išmokama po 1 (vienerių) metų per 30 kalendorinių dienų nuo sprendimo dėl antrosios kintamosios atlygio dalies išmokėjimo priėmimo, išmokant kartu su 80 proc. kintamosios atlygio dalies, priskaičiuotos už ataskaitinio laikotarpio Nr. 2 metu pasiektus tikslus (rodiklius). LESTO generalinio direktoriaus veiklos rodiklių nustatymo ir kintamos atlygio dalies skaičiavimo bei skyrimo tvarkoje nustatyta analogiška kintamosios atlygio dalies išmokėjimo generaliniam direktoriui tvarka.

Nefinansinis atlygis yra netiesioginė darbuotojų atlygio forma, kurią Bendrovė pasiūlo savo darbuotojų pastangų, įsitraukimo bei lojalumo skatinimui, darbuotojų gerovės bei veiklos Bendrovėje praturtinimui. Tai įvairūs Bendrovės renginiai, sveikinimai ypatingomis progomis, pripažinimas ir įvertinimas apdovanojant ypač gerų veiklos rezultatų pasiekusius darbuotojus, sveikatingumo skatinimas, darbuotojų vystymas ir 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 dalytis savo idėjomis, užduoti rūpimus klausimus, susipažinti su kolegomis vidiniame tinklapyje.

LESTO darbuotojų vidutinis darbo užmokestis (2015 m. gruodžio mėn. minimali mėnesinė alga buvo 350 Eur.)

| Darbuotojų kategorija | Vidutinis bruto darbo užmokestis, EUR |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| | 2015 m. sausis - gruodis |
| Įmonės vadovas | 6.574 |
| Aukščiausio lygmens vadovai | 6.132 |
| Vidurinio lygmens vadovai | 2.076 |
| Ekspertai, specialistai, darbininkai | 973 |
| Visi darbuotojai | 1.062 |

Lygių galimybių stebėseną

Bendrovėje darbuotojų daugumą sudaro vyrai – tam įtaką daro veiklos elektros tinklų įmonės specifika: moterys gerokai rečiau renkasi elektrotechninius ir lauko sąlygomis atliekamus technologinius darbus ir su jais susijusias specialybes.

2015 m. pabaigoje bendrovėje LESTO pagal neterminuotą darbo sutartį dirbo: vyrų – 1697, moterų – 427. Pagal terminuotą darbo sutartį dirbo: vyrų – 11, moterų – 43. Vadovų: vyrų – 111, moterų – 41.

Darbuotojų pasiskirstymas pagal regionus ir lytį (2015 m.):

| Regionai | Vyrai | Moterys |
|--------------------|-------------|---------|
| Vilniaus regionas | 403 | 242 |
| Kauno regionas | 258 | 66 |
| Klaipėdos regionas | 279 | 47 |
| Šiaulių regionas | 242 | 39 |
| Panevėžio regionas | 183 | 25 |
| Alytaus regionas | 156 | 31 |
| Utenos regionas | 187 | 20 |
| Viso | 2178 | |

Lyčių pasiskirstymas bendrovės aukščiausio valdymo grandyje: iki 2015 m. kovo 2 d. Organizacijos vystymo ir komunikacijos tarnybai vadovavo moteris, po kovo 2 d. tiek generalinio direktoriaus pareigas, tiek visų jam tiesiogiai pavaldžių tarnybų vadovų pareigas ėjo vyrai.

Per 2015 metus bendrovėje LESTO nenustatyta jokių diskriminacijos ar kitų incidentų, susijusių su žmogaus teisių pažeidimais.

Kolektyvinė sutartis

2014 m. kovo 7 d. elektros skirstymo bendrovės LESTO darbuotojų konferencijoje buvo patvirtinta nauja kolektyvinės sutarties redakcija, kuri užtikrino didesnę apsaugą LESTO 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 užmokesčio, 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, mirus artimajam bei kitais atvejais).

Nuo 2015 m. sausio 1 d., įvedus eurą, sausio 29 d. buvo pasirašytas susitarimas dėl 2014 m. kovo 7 d. Kolektyvinės sutarties pakeitimo. Kolektyvinė sutartis taikoma visiems darbuotojams.

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. Profsąjungų atstovai visada dalyvauja darbo grupėse, kai nagrinėjami su darbuotojais susiję (darbo užimtumo, darbuotojų perkvalifikavimo, darbo apmokėjimo ir socialiniai) klausimai.

2015 m. balandžio 8 d. įvyko susitikimas su profsąjungų atstovais, kurio metu jiems buvo pristatyti šių metų Atlygio peržiūros principai.

Veiklos valdymo sistema

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 bendrovės tikslus, – metinis pokalbis. Tikslai derinami, tvirtinami ir vertinami elektroninėje sistemoje, jie turi būti išmatuojami, konkretūs, apibrėžti laike, 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 ir karjeros galimybės.

2015 metais metinio pokalbio procese dalyvavo 40 proc. LESTO darbuotojų (2014 metais – 17 proc.).

Kompetencijų ugdymas

LESTO organizuoja skirtingų tipų mokymus Bendrovės darbuotojams. Siekdama užtikrinti efektyvią, kokybišką elektros skirstomųjų tinklų priežiūrą, efektyvų klientų aptarnavimą bei darbų saugą LESTO investuoja į darbuotojų ugdymą. Per 2015 m. privalomuosiuose mokymuose, kuriuose keliama darbuotojų profesinė kvalifikacija, o jų pabaigoje išduodami specialiuosius darbus atlikti leidžiantys pažymėjimai, dalyvavo 653 dalyviai. Darbuotojai dalyvavo avarinės elektros stoties dyzelių operatoriaus, degiųjų dujų sistemų eksploatavimo vadovo mokymuose, darbininko, dirbančio aukštalipio darbus, izoliacijos, įžeminimo ir įnulinimo varžų matavimo, miško ruošos darbų vadovo, 0,4–10 kV įtampos oro linijų neizoliuotais laidais ir oro linijų izoliuotais laidais / kabeliais elektromontuotojo, savaeigio platforminio keltuvo operatoriaus, pirmosios pagalbos ir higienos įgūdžių bei kituose mokymuose.

Per 2015 m. bendruosiuose ir profesiniuose mokymuose, kurie skirti bendrųjų ir profesinių kompetencijų lavinimui, dalyvavo 1 582 dalyviai. Šie mokymai organizuojami tiek formuojant grupes Bendrovės viduje, tiek siunčiant pavienius darbuotojus į išorinių tiekėjų organizuojamus seminarus ir konferencijas (Lietuvoje ir užsienyje). Bendrovė didelį dėmesį skiria vadovų lyderystės kompetencijai ugdyti – vykdoma ilgalaikė vadovavimo programa, kurioje dalyvauja dalis Bendrovės vadovų. Šiais metais LESTO dalinai ar visiškai finansavo 19 darbuotojų studijas Lietuvos aukštosiose mokyklose.

Bendrovė į kompetencijų ugdymo programas siekia įtraukti vidinius darbuotojus, turinčius specifinių žinių ir įgūdžių bei galinčius jomis dalintis su kitais. Per 2015 m. vidiniuose mokymuose, kuriuos veda LESTO vidiniai lektoriai, sudalyvavo 4 876 dalyviai. Didelė dalis šių vidinių mokymų buvo skirti elektrotechninio personalo ugdymui, siekiant didinti darbų saugos bei klientų aptarnavimo kokybę. Bendrovė taip pat nuolat bendradarbiauja su gamintojais, įrangos tiekėjais, kurie nemokamai dalinasi savo žiniomis su LESTO elektros tinklo tarnybos ir elektros apskaitų grupių darbuotojais, pristatydami rinkos tendencijas ir naujoves energetikos srityje. Tokiuose mokymuose per 2015 m. sudalyvavo 342 dalyviai.

Siekiant užtikrinti organizuojamų mokymų kokybę, rengiant mokymų programas nuolat artimai bendradarbiaujama su mokymų tiekėjais, vykdomos mokymų įvertinimo apklausos.

Praktikos galimybės

LESTO aktyviai bendradarbiauja su mokymo įstaigomis ir sudaro sąlygas universitetų bei kolegijų studentams pritaikyti teorines žinias bei įgyti praktinių įgūdžių. Per 2015 m. praktiką LESTO visoje Lietuvoje atliko 109 studentai. Praktiką Bendrovėje atliko ne tik studentai, kuriems yra organizuojama privaloma praktika – Bendrovė vykdė motyvuotų bei entuziastingų studentų paiešką ir atranką bei suteikė jiems galimybę praktiką Bendrovėje atlikti savanoriškai. Esant naujų darbuotojų poreikiui, prisimename pačius entuziastingiausias praktikantus ir tinkamiausius pakvičiame prisijungti prie LESTO komandos – tą per 2015 m. padarė 9 LESTO praktiką atlikę studentai.

Darbuotojų sveikata

Rūpinantis darbuotojais, organizuojami sveikatos patikrinimai. 2015 m. sveikatos patikrinimai atlikti 690 darbuotojams. Dirbantieji lauko sąlygomis skiepijami nuo erkinio encefalito (751 darbuotojas), o bendraujantys su klientais – nuo gripo (489 darbuotojai). Iš viso mediciniam darbuotojų aptarnavimui 2015 m. išleista daugiau nei 29 tūkst. eurų (2014 m. – 23 tūkst.eurų.)

Sportinė veikla

Bendrovė skatina sveiką darbuotojų gyvenseną, sportinę veiklą ir rūpinimąsi fizine sveikata. 2015 m. sudarė palankias sąlygas darbuotojams sportuoti 37-iose Lietuvos miestuose. Darbuotojai pasirinktinai galėjo lankyti baseiną, sporto klubą, žaisti krepšinį.

Naujų darbuotojų integravimas

Siekiant užtikrinti tinkamą naujų darbuotojų adaptacijos procesą, naujiems darbuotojams yra organizuojamos „Naujokų dienos“, kurių metu nauji darbuotojai susipažįsta su bendrovės vadovais ir padalinių veiklomis. Naujokams pristatomos energetikos sektoriaus sandara, bendrovės strateginės kryptys, misija, vizija, vertybės, svarbiausi energetikos sektoriaus veikimo principai, elektrotechnikos pagrindai.

Vadovai priskiria naujiems darbuotojams kuratorius, to paties padalinio darbuotojus, kurie yra atsakingi už įvairiapusę pagalbą naujesiems darbuotojams bandomojo laikotarpio metu.

RINKA, INVESTUOTOJAI IR KLIENTAI

Verslo aplinkoje LESTO siekia palaikyti skaidrius santykius su visais rinkos dalyviais – klientais, partneriais, rangovais, investuotojais. Kasmet, rūpindamasi energijos tiekimo saugumu ir ekonomine bei socialine nauda visuomenei, LESTO daug dėmesio skiria skirstomojo tinklo plėtrai ir modernizavimui. Svarbus šios veiklos aspektas aplinkosaugos kryptyje – geresnės sąlygos tausoti energiją, racionaliau ją naudoti.

Montuojami įrenginiai, kurie skatina taršą mažinančių priemonių naudojimą: įrenginiai transformatorių izoliacinei alyvai surinkti, rekonstruojant transformatorių pastotes, nusidėvėję, seni įrenginiai keičiami į tyliu veikiančius – tai sumažina į išorę skleidžiamo triukšmo lygį.

Iš viso per 2015-uosius LESTO į elektros skirstymo tinklą investavo 117,6 mln. eurų – 15,9 proc. daugiau nei 2014 metais. Į tinklo modernizavimą investuota 74,4 mln. eurų, į plėtrą – 43,2 mln. eurų. Vien paskutinįjį ketvirtį baigtas tinklo modernizavimo projektas 96-iose sodų bendrijose pagerino teikiamų paslaugų kokybę 10 tūkst. klientų.

Investuodama į elektros energijos apskaitos prietaisų modernizavimą bei jų automatizavimą, Bendrovė prie esamos automatizuotos duomenų nuskaitymo sistemos prijungė 2 228 vnt. elektros apskaitos prietaisus, taip padidindama elektros energiją vartojančių, gaminančių Bendrovės klientų objektuose eksploatuojamų elektros apskaitos prietaisų, kurių duomenys nuskaitymi nuotoliniu būdu, skaičių iki 27 338 vnt. Elektros apskaitos prietaisų automatizavimas suteikia galimybę automatiškai pateikti verslo klientams sąskaitas už per atskaitinį laikotarpį sunaudojamą elektros energijos kiekį, patiems klientams nedeklaruojant suvartojamo elektros energijos kiekio.

2015 m. gruodžio mėn. Bendrovė su Lietuvos ir užsienio bendrovių konsorciumu, laimėjusiu tarptautinį viešąjį pirkimo konkursą, pasirašė sutartį, pagal kurią konkurso laimėtojas įrengs 3 tūkst. išmaniųjų elektros energijos skaitiklių Bendrovės klientams. Įgyvendindama šį bandomąjį projektą, Bendrovė siekia ištirti išmaniųjų skaitiklių efektyvumą ir jų naudą gyventojams.

Investuotojai

LESTO siekia palaikyti glaudžius santykius su esamais ir potencialiais bendrovės investuotojais – jau antrus metus už pasiektą pažangą gerinant ryšius su šia svarbia suinteresuotąja puse esame įvertinami viešai. 2015 metais „Nasdaq“ Baltijos rinkos apdovanojimuose geriausios metinės ir bendrovės valdymo ataskaitos bei geriausios interaktyvių ryšių su investuotojais kategorijose įmonė užėmė 3 vietą.

Interneto svetainėje reikiamu laiku teikiama nuolat atnaujinama investuotojams aktuali informacija: akcininkų sąrašai, esminių įvykių pranešimai, ankstesnių laikotarpių periodinės ir metinės finansinės ataskaitos ir ateities planai: investuotojo kalendorius, taip pat prekybos akcijomis informacija realiu laiku. Kelis kartus per metus teikiama finansinius rezultatus komentuojanti informacija (pranešima spaudai). Visa investuotojams skirta informacija ir dokumentai yra skelbiama lietuvių ir anglų kalbomis per „NASDAQ Baltic“ Vilniaus vertybinių popierių biržos informacinę sistemą.

Bendrovės informacija yra vienodai prieinama visiems akcininkams ir potencialiems investuotojams.

LESTO ryšius su akcininkais palaiko Bendrovės išdo vadovas.

2015 m. nefiksuota jokių vertybinių popierių biržos taisyklių pažeidimų.

Rinkos liberalizavimas ir dialogas

Nuo 2010-01-01 Lietuvoje veikia laisva elektros energijos rinka. Pagal elektros rinkos plėtros planą visi vartotojai gali laisvai pasirinkti nepriklausomą elektros tiekėją. LESTO, kaip elektros energijos skirstymo operatorius, aktyviai skatina verslą eiti į laisvąją rinką. Verslo atstovams buvo siunčiama informacija, organizuojami susitikimai, pristatymai, konsultacijos. Interneto svetainėje ir klientų aptarnavimo telefonu 1802 LESTO teikia išsamią informaciją apie rinkos liberalizavimą.

LESTO įdiegė automatinę duomenų surinkimo sistemą, kuri padeda operatyviai teikti informaciją elektros tiekėjams ir verslo įmonėms, kurioms nebetaikomos visuomeninio tiekėjo kainos. „Klientų duomenų pateikimo paslaugos“ rezultatas – nepriklausomi tiekėjai turi galimybę prisijungti prie jiems skirto portalo ir matyti potencialius klientus.

2015 m. gruodžio 31 d. nepriklausomi tiekėjai tiekia elektros energiją 66 354 objektams. Pagal 2009 m. liepos 8 d. LR Vyriausybės patvirtintą Lietuvos elektros rinkos plėtros planą, nepriklausomą elektros energijos tiekėją 2015 m. gruodžio 31 d. buvo pasirinkę:

- Apie 92 proc. objektų, kurių leistinoji naudoti galia sudarė 400 kW ir daugiau;
- Apie 85 proc. objektų, kurių leistinoji naudoti galia sudarė 100 kW ir daugiau;
- Apie 74 proc. objektų, kurių leistinoji naudoti galia sudarė 30 kW ir daugiau;
- Apie 54 proc. objektų, kurių leistinoji naudoti galia buvo mažesnė nei 30 kW.

Į likusius objektus elektros energiją ir toliau tiekia garantinis tiekėjas (LESTO).

Klientų aptarnavimas

2015 m. gruodžio 31 d. LESTO turėjo sudariusi 1,579 mln. sutarčių su privačiais klientais ir 66,7 tūkst. sutarčių su komerciniais klientais (2014 m. gruodžio 31 d. turėjo 1,561 mln. sutarčių su privačiais klientais ir 66,2 tūkst. sutarčių su komerciniais klientais).

Kasmetinis klientų pasitenkinimo tyrimas, kurio metu apklausta daugiau nei 2 tūkst. Lietuvos gyventojų ir verslo atstovų, parodė, kad per metus išaugo tiek privačių, tiek verslo klientų pasitenkinimas LESTO teikiamomis paslaugomis.

Bendras LESTO klientų pasitenkinimo lygis, apskaičiuotas pagal GCSI tyrimų metodologiją, 2015 metais siekia 80 punktų – 4 punktais daugiau nei 2014-aisiais.

Privačių LESTO klientų GCSI pasitenkinimo indeksas taip pat pakilo 4 punktais – nuo 76 iki 80. Verslo klientų rodiklis paaugo nuo 74 iki 76 punktų.

LESTO klientų pasitenkinimo lygis viršija palyginamąjį Europos ir pasaulio bendrovių, teikiančių energetikos ir komunalines paslaugas, GCSI indeksą. Palyginti su Europos šalių vidutiniu įverčiu, LESTO klientų pasitenkinimo lygis yra 10 punktų, su pasaulio – 7 punktais aukštesnis.

Lesto klientų pasitenkinimo tyrimui pasitelkta *Global Customer Satisfaction Index* (GCSI) tyrimų metodologija, kurios pagrindas yra *American Customer Satisfaction Index* (toliau ACSI). GCSI yra pasaulinė, ACSI tyrimų metodologijos frančizė. Instrumentą sudaro 17 klausimų, kurie apibendrinami į 6 rodiklių grupes: klientų lūkesčiai, kokybės vertinimas, suvoktos vertės vertinimai, klientų pasitenkinimas, klientų lojalumas, klientų skundai

Klientų aptarnavimo funkcijos išskėlimas

Atsižvelgiant į tai, kad Bendrovė dalyvavo 2015 m. vasario 27 d. „Lietuvos energijos“, UAB, valdyboje pritaręs LE grupės veiklos grandinės išgryninimo programos (toliau – Programa) koncepcijos apimtyje esančiame projekte „Klientų aptarnavimo veiklų apjungimas“ (toliau – Projektas), kurio tikslas – apjungti ir centralizuoti klientų aptarnavimo funkcijas, standartizuoti klientų aptarnavimo veiklos procesus, užtikrinant efektyvesnį resursų panaudojimą, sukonzentruoti gerąją klientų aptarnavimo praktiką vienoje vietoje bei teikti aukštesnės kokybės klientų aptarnavimo paslaugas tiek LE grupės įmonių klientams, tiek vėliau šį modelį pritaikant kitų rinkos įmonių klientams – nuo 2016 m. sausio 1 d. LESTO klientų aptarnavimo funkcijos (klientų aptarnavimo kanalų veiklos valdymas ir vystymas, klientų kreipinių valdymas, sąskaityba ir įmokų surinkimas, įsiskolinimų valdymas, pranešimų klientams siuntimas, sutarčių parengimas ir administravimas, kitų palaikomųjų klientų

aptarnavimo funkcijų vykdymas) iškelto į asocijuotą „Lietuvos energijos“ grupės įmonę – UAB Verslo aptarnavimo centrą.

Aptarnavimo kanalų vystymas

Per 2015 m. toliau augo klientų, kurie naudojami nuotoliniais aptarnavimo kanalais (savitarnos svetainė www.manoelektra.lt ir klientų aptarnavimo telefonu 1802), skaičius, o elektros energijos vartotojų srautai LESTO klientų aptarnavimo centruose mažesniuose miestuose mažėjo. Dėl klientų elgsenos pokyčių nuo 2015 m. metų spalio 1 d. 12 LESTO klientų aptarnavimo centrų veikla, kuriuose apsilanko santykinai mažai klientų, perkelta į 7 didžiuosius klientų aptarnavimo centrus.

2015 m. savitarnos svetainėje www.manoelektra.lt užsiregistravusių vartotojų buvo 653 tūkst., iš jų 589 tūkst. – privatūs. Per 2015 m. savitarnos svetainės www.manoelektra.lt apsilankymų skaičius, lyginant su 2014 m., išaugo nuo 2,986 iki 4,038 milijonų.

Per 2015 m. klientų aptarnavimo telefonu 1802 informacija suteikta daugiau nei 1 005,4 tūkst. klientų (per 2014 m. informacija suteikta 1 001,5 tūkst. klientų), buvo gauta ir išspręsta daugiau nei 351 tūkst. klientų kreipimųsi įvairiais klausimais (per atitinkamą 2014 m. periodą buvo gauta ir išspręsta 325 tūkst. klientų kreipimųsi).

Per 2015 m. septyniuose didžiuosiuose Lietuvos miestuose esančiuose klientų aptarnavimo centruose buvo aptarnauta 251 830 klientų (per 2014 m. buvo aptarnauta 287 640 klientų).

Klientų atsiskaitymų valdymas

LESTO klientams yra sudariusi 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, vartotojai, turintys kelis objektus, viena įmoka turi galimybę atsiskaityti už keliuose vartotojui priklausančiuose būstuose suvartotą elektros energiją (gali būti pateikiama viena sąskaityta). 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 pasitikrinti pritaikytą mokėjimo vidurkį vartotojai gali prisijungę prie nuolat atnaujinamos savitarnos svetainės www.manoelektra.lt, paskambinę klientų aptarnavimo telefonu arba atvykę į LESTO klientų aptarnavimo centrą. Pagal gautas PVM sąskaitytas faktūras atsiskaito kiek daugiau nei 17 proc. LESTO klientų. Per 2015 m. įvykdytų mokėjimų už suvartotą elektros energiją pagal (PVM sąskaitytas faktūras) skaičius, lyginant su 2014 m. atitinkamu laikotarpiu, augo beveik 13 proc.

Klientai, pasirinkę elektros energijos apskaitos pagal vidutinį suvartojimą būdą, papildomai renka atsiskaitymą tiesioginio debeto būdu, kai už elektros energiją kiekvieną mėnesį mokama suma automatiškai nuskaitoma iš kliento banko sąskaitos. Tiesioginio debeto būdu atsiskaito 13 proc. LESTO klientų.

Elektros apskaitų eksploatavimas ir plėtra

Bendrovė per 2015 m. naujiems klientams įrengė 23 845 vnt. elektros energijos apskaitos prietaisų (iš jų 26 proc. skirti elektros energijos apskaitai vienfaziuose kintamos srovės tinkluose, o 74 proc. – trifaziuose tinkluose) bei pakeitė 86 051 vnt. elektros energijos apskaitos prietaisų, kuriems baigiasi metrologinis patikros terminas (iš jų 66 proc. naudojami elektros energijos apskaitai vienfaziuose kintamos srovės tinkluose, o 34 proc. – trifaziuose tinkluose).

Nuolatos atnaujindama eksploatuojamus elektros energijos apskaitos prietaisus, Bendrovė bei jos įgalioti asmenys taip pat atliko daugiau nei 1 080 tūkst. vnt. elektros apskaitos prietaisų eksploatavimo darbų (apskaitos prietaisų patikrinimai, gedimų šalinimas, rodmenų kontrolės darbai).

Investuodama į elektros energijos apskaitos prietaisų modernizavimą bei jų automatizavimą, Bendrovė prie esamos automatizuotos duomenų nuskaitymo sistemos prijungė 2 228 vnt. elektros apskaitos prietaisus, taip padidindama elektros energiją vartojančių, gaminančių Bendrovės klientų objektuose eksploatuojamų elektros apskaitos prietaisų, kurių duomenys nuskaitomi nuotoliniu būdu, skaičių iki 27 338 vnt. Elektros apskaitos prietaisų automatizavimas suteikia galimybę automatiškai pateikti verslo klientams sąskaitas už per laikotarpį sunaudojamą elektros energijos kiekį, patiems klientams nedeklaruojant suvartojamo elektros energijos kiekio.

2015 m. gruodžio mėn. Bendrovė su Lietuvos ir užsienio bendrovių konsorciumu, laimėjusiu tarptautinį viešąjį pirkimo konkursą, pasirašė sutartį, pagal kurią konkurso laimėtojas įrengs 3 tūkst. išmaniųjų elektros energijos skaitiklių Bendrovės klientams. Įgyvendindama šį bandomąjį projektą, Bendrovė siekia iširti išmaniųjų skaitiklių efektyvumą ir jų naudą gyventojams.

Elektros tinklo modernizavimas

Verslo aplinkoje LESTO siekia palaikyti skaidrius santykius su visais rinkos dalyviais – klientais, partneriais, rangovais, investuotojais. LESTO kasmet, rūpindamasi energijos tiekimo saugumu ir ekonomine bei socialine nauda visuomenei, daug dėmesio skiria skirstomojo tinklo plėtrai ir modernizavimui. Svarbus šios veiklos aspektas aplinkosaugos kryptyje – geresnės sąlygos tausoti energiją, racionaliau ją naudoti.

Interaktyvus žemėlapis investuotojams. 2015 m. pavasarį LESTO svetainėje pa-

talpintas interaktyvus laisvų galių žemėlapis, kuriame galima sužinoti visoje Lietuvoje esančių elektros transformatorių pastočių laisvas galias.

Socialinės iniciatyvos

Energetinio efektyvumo didinimui – „Tiek, kiek reikia“

Racionalaus elektros energijos naudojimo skatinimas yra viena iš prioritetinių LESTO socialinės atsakomybės kryptių, prisidedanti prie aplinkos ir energetinių išteklių tausojimo bei šalies įsipareigojimų vykdant Europos Sąjungos klimato kaitos programą. Projektas skirtas kurti racionaliai gyvenančios visuomenės tradicijas – čia ieškoma racionalaus elektros energijos vartojimo būdų tiek buičiai, tiek verslui.

2015 metų spalio–lapkričio mėnesiais įvyko LESTO kartu su partneriais organizuotų konferencijų ciklas „Tiek, kiek reikia pramonei“. Penkiuose didžiuosiuose Lietuvos miestuose organizuotų renginių tikslas – skatinti šalies verslą, ypatingai pramonės įmones, racionaliai vartoti energijos išteklius. Juose patirtimi dalinasi ekspertai ir bendrovių atstovai, kurie skaitė pranešimus apie LED apšvietimo naudą, reaktyvinės elektros energijos kompensavimą, energetinį auditą. Šiemet renginiuose buvo kalbama ne tik apie elektros energijos, bet ir apie gamtinių dujų vartojimą. Iš viso 5 konferencijose dalyvavo beveik 400 šalies pramonės įmonių atstovų – daugiausia vyr. energetikai ir vadovai.

Kasmetine konferencija „Energetinio efektyvumo sprendimai – kelias verslo konkurencingumui“, kartu su „Verslo žiniomis“ organizuota jau penktąjį kartą, siekiama suvesti energetinio efektyvumo sprendimų diegėjus, analitikus, energetikus ir užsimezgę kontaktai ilgainiui virsta realiais sprendimais, leidžiančiais didinti verslo efektyvumą, išteklius nukreipti naudinga linkme ir tausoti aplinką. 2015 metų renginyje dalyvavo daugiau nei 320 šalies verslo atstovų. Apklausus juos paaiškėjo, kad 96 proc. dalyvių lūkesčių renginys pateisino (lyginant su 2014 m., ši dalis išaugo trimis punktais).

Bendradarbiavimas su Lietuvos bibliotekomis. 2015 m. kovo mėnesį LESTO ir Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka pasirašė susitarimą bendradarbiauti įgyvendinant socialinį projektą „Bibliotekos pažangai 2“. Tai leis plėtoti bendrus gyventojų švietimo projektus Lietuvos nacionalinėje Martyno Mažvydo bei viešosiose bibliotekose ir užtikrins tolesnę kompiuterizuotų LESTO savitarnos svetainės www.manoelektra.lt vietų plėtrą. Projektu „Bibliotekos pažangai 2“ siekiame išplėsti viešųjų bibliotekų bendradarbiavimą su verslu, vietos valdžios institucijomis bei nevyriausybinėmis organizacijomis, ir taip dar labiau sustiprinti bibliotekų tinklą Lietuvoje. Šiuo metu kompiuterizuotos LESTO savitarnos www.manoelektra.lt vietos įrengtos ir bibliotekų darbuotojai apmokyti jau daugiau nei keturiasdešimtyje

viešųjų bibliotekų visoje šalyje. LESTO savitarnos www.manoelektra.lt paslaugomis galima pasinaudoti Vilniuje, Šalčininkuose, Trakuose, Kaune, Jonavoje, Jurbarko, Kaišiadoryse, Šakiuose, Prienuose, Klaipėdoje, Plungėje, Tauragėje, Kretingoje, Skuode, Telšiuose, Šilutėje, Šilalėje, Šiauliuose, Raseiniuose, Mažeikiuose, Kelmėje, Joniškėje, Pakruojyje, Radviliškyje, Naujojoje Akmenėje, Panevėžyje, Biržuose, Rokiškyje, Pasvalyje, Kupiškėje, Alytuje, Druskininkuose, Marijampolėje, Varėnoje, Lazdijuose, Vilkaviškyje.

Korupcijos prevencija

LESTO netoleruoja jokių korupcijos apraiškų ir pasisako už sąžiningą verslą ir skaidrų bendravimą su valstybės institucijomis. Riziką mažina veikiantys kompleksiniai vidaus kontrolės mechanizmai, skirti nustatyti galimus korupcijos rizikos veiksniai. Korupcijos prevencija yra viena iš Bendrovės Prevencijos ir kontrolės skyriaus funkcijų. LESTO nuolat vykdo veiklos kontrolę, tobulina veiklos procesus ir imasi veiksmų nustatytiems pažeidimams ištaisyti, pašalinti kylančias grėsmes geram Bendrovės vardui. 2014 m. gegužės mėn. LESTO įsigaliojo Nulinės tolerancijos korupcijai politika – su patvirtinta deklaracija susipažįsta visi darbuotojai.

LESTO nuolat vykdo veiklos kontrolę, tobulina veiklos procesus ir imasi veiksmų nustatytiems pažeidimams ištaisyti, pašalinti kylančias grėsmes geram bendrovės

vardui. Bendrovė visuomet bendradarbiauja su institucijomis ir yra pasirengusi suteikti visą reikalingą informaciją ar pagalbą.

Skaidrumas

Vadovaudamasi Viešųjų pirkimų įstatymo 7 straipsnio 1 dalimi, AB LESTO Centrinės viešųjų pirkimų informacinės sistemos priemonėmis skelbia visų pirkimų, išskyrus mažos vertės pirkimus, techninių specifikacijų projektus, o apie jų paskelbimą papildomai informuoja savo tinklapyje bei pirkimų procedūrų ataskaitas ir informaciją apie vykdomus pirkimus.

Pirkimuose dalyvaujantys tiekėjai tarp kitų kvalifikacinių reikalavimų turi atitikti ir tokius, kurie patvirtintų, kad tiekėjas bent 5 metus nedalyvavo jokiaje veikloje, susijusioje su korupcija, kyšininkavimu, sukčiavimu, mokesčių nemokėjimu ar pinigų plovimu (kaip nurodyta Europos tarybos direktyvos 2004/18/EB 45 str. 1 dalyje). Stambių pirkimų dalyviai, siūlantys rangos darbų paslaugas, turi pateikti atitinkamą kvalifikacijos įrodymą – standarto LST EN ISO 9001:2001 (ISO 9001:2001) ar lygiavertį standarto sertifikatą arba lygiavertčius dokumentus, išduotus Europos Bendrijos valstybėse narėse, patvirtinančius, jog tiekėjo kokybės vadybos sistema atitinka atitinkamo standarto reikalavimus (pateikti sertifikatų kopijas).



APLINKOSAUGA

Kasdienėje veikloje Bendrovė skatina sąnaudas ir taršą mažinančių darbo priemonių naudojimą, aktyviai ieško būdų, kaip galėtų sumažinti energetikos objektų įtaką žmonėms ir aplinkai, investuoja į aplinkai nekenksmingas modernias technologijas, prisideda ir organizuoja visuomenę įtraukiančias ir atsakingą elektros vartojimą skatinančias iniciatyvas.

Kraštovaizdžio apsauga

LESTO, vykdydama ES dalinai finansuojamą projektą, vietoje senų elektros oro linijų tiesia naujus kabelius vietovėse, kuriose buvusių oro linijų laidai buvo ploni ir pavojingai priartėję prie želdinių, pasenusi infrastruktūra lėmė daug gedimų. Kabelinės linijos užtikrina patikimesnį elektros tiekimą gyventojams ir yra saugesnės, be to, leidžia džiaugtis gražesniu kraštovaizdžiu. Per 2015 metus buvo sukabaluota 1673 km linijų (iš viso 2014–2025 metais planuojama nutiesti 18 tūkst. km požeminių ir izoliuotų linijų).

Popieriaus taupymas

Bendrovė nuolat skatina savo klientus atsisakyti popierinių sąskaitų ir atsiskaitymo knygelėlių, pereinant prie nuotolinių aptarnavimo kanalų ir atsiskaitymo už paslaugas tiesioginio debeto būdu. Per 90 proc. LESTO verslo klientų jau perėję prie elektroninių sąskaitų. Bendrovė LESTO apie įvykusį elektros energijos tiekimo sutrikimą ir numatomą jo pašalinimo trukmę apie 80 proc. elektros naudotojų informuoja siųsdama nemokamus pranešimus SMS žinutėmis ir elektroninius laiškus.

Naujienlaiškis, skirtas darbuotojams, taip pat rengiamas tik elektroniniu formatu. Bendrovės darbuotojų elektroniniuose laiškuose jų gavėjams primenama informacija spausdinti tik esant būtinybei.

„Darom 2015“

Prie švaros iniciatyvos „Darom 2015“ prisijungė ir šiukšles, teršusias aplinką, rinko LESTO darbuotojai penkiuose regionuose: Vilniaus, Kauno, Šiaulių, Alytaus ir Panevėžio.

VISUOMENĖ

Visuomenei LESTO įgyvendina plataus masto ilgalaikius socialinės atsakomybės projektus, skirtus vaikams, jaunimui ir plačiajai visuomenei, kuriuos vienija aktyvus bendruomenių, tikslinių visuomenės grupių įsitraukimas, saugumo ir efektyvaus energijos naudojimo ir aplinkos tausojimo idėjos.

Projektų konkursas seniūnijoms ir bendruomenėms

LESTO kartu su Lietuvos savivaldybių seniūnų asociacija kvietė seniūnijas bei jų bendruomenes teikti paraiškas saugumo šalia elektros tinklo įrenginių bei visuomenės atsakingumo didinimo projektų konkursui. Siekdamas spręsti su saugiu ir racionalių elektros naudojimu susijusias problemas, bendruomenės turėjo siūlyti šių problemų sprendimo planus ir į projektus įtraukti kuo daugiau gyventojų. Projektai turėjo būti susiję su siekiu didinti gyventojų saugumą. Itin laukti pasiūlymai, kurie skatintų gyventojų, ypač jaunimo, švietimą ir atsakingumą. Sulaukta paraiškų iš 30 seniūnijų ir bendruomenių. Gautas paraiškas vertino LESTO, Lietuvos savivaldybių seniūnų asociacijos, Lietuvos savivaldybių asociacijos bei VšĮ „Rūpi“ atstovai. Nugalėtojais paskelbti 7 edukaciniai ir praktiniai projektai – 2015 m. pirmoje pusėje įvyko visi jų suplanuoti renginiai: bendruomenių gyventojai žinių apie saugų elgesį su elektros įranga ir šalia jos sėmėsi interaktyviose paskaitose, viktorinose, konkursuose ir kitų veiklų metu.

Nacionalinė edukacinė programa „Darni mokykla“

Siekdamas skatinti mokyklų bendruomenių sąmoningumą bei prisidėti prie darnios, energiją ir aplinką tausojančios Lietuvos visuomenės kūrimo, Lietuvos vaikų ir jaunimo centras bei LESTO kartu su partneriais pakvietė šalies ugdymo įstaigas dalyvauti visus metus trukusioje edukacinėje programoje „Darni Mokykla“. Pirmąją programos užduotį – ekologinio pėdsako tyrimą – atliko 70 programoje dalyvaujančių ugdymo įstaigų, o visus metus pokyčius, leidžiančius sumažinti ekologinį pėdsaką, diegė ir įgyvendino 17 mokyklų. 2015 m. balandį įvyko baigiamasis renginys, kuriame apdovanoti komisijos (joje – ir LESTO atstovas) atrinkti geriausius rezultatus pasiekę ir kūrybiškiausi dalyviai.

Šis projektas buvo įvertintas Švedijos verslo apdovanojimuose – pelnė 2015 metų socialinės atsakomybės iniciatyvos vardą ir apdovanojimą, kurį įteikė Švedijos karalius Karlas XVI Gustavas ir Lietuvos Respublikos prezidentė Dalia Grybauskaitė.

Nusprendus projektą tęsti ir toliau, 2015 spalio mėnesį Vilniaus miesto savivaldybėje įvyko antrojo „Darnios mokyklos“ sezono pristatymas Lietuvos mokyklų ir darželių vadovams.

Modernaus gatvių apšvietimo projektas

LESTO kartu su Birštono savivaldybe ir Italijos viešojo apšvietimo kompanija „Enel Sole“ kiek daugiau nei prieš metus pradėjo LED technologijų šviestuvų efektyvumo bandomąjį projektą Birštone – „Tiek, kiek reikia miestui“. Jo metu 14 įprastų gatvių šviestuvų buvo pakeisti LED technologijos šviestuvais. Metus trukusio bandomojo projekto, kai 14 LED technologijų šviestuvų buvo įrengta vienoje iš Birštono gatvių, rezultatai pristatyti balandžio mėnesį spaudos konferencijoje. LED technologijų šviestuvai suvartojo tik 7 601 kWh elektros energijos, kai kitoje tos pačios gatvės pusėje švietusios 14 senų natrio lempų išseikvojo 13 324 kWh elektros energijos per tą patį laikotarpį.

Energetikų dienos renginiai visuomenei

Didžiausias energetikos bendroves jungianti Nacionalinė Lietuvos elektros asociacija, kurios narė yra ir bendrovė LESTO, balandžio 17–18 d. Energetikų dieną paminėti kvietė Lietuvos energetikos ir technikos muziejuje. Lankytojams duris atvėręs muziejus kvietė nemokamai susipažinti su šalies energetikos istorija, jame vyko interaktyvus orientacinis-detektyvinis žaidimas, pristatyta grupės įmonių darbuotojų fotografijų paroda „Kasdienybė ir nuotykiškai darbe“. Mažiesiems lankytojams buvo rodomas spektaklis „Arklis Dominyko meilė“, o visiems grojo violončelininkų trio iš Latvijos.

Racionalaus ir saugaus elektros vartojimo dienos Lietuvos bibliotekose

Siekdama paskatinti gyventojus prisidėti prie aplinkos ir energetinių išteklių taupymo, 2015 m. rugsėjo mėnesį LESTO jau antrąjį kartą organizavo racionalaus ir saugaus elektros vartojimo renginių ciklą 15 šalies bibliotekų. Jų metu susirinku-

siems gyventojams LESTO specialistai patarė, kaip patogiausiai analizuoti ir įvertinti namų ūkio elektros sąnaudas, kokie įpročiai, anot ekspertų vertinimų ir tyrimų, daro didžiausią įtaką sąskaitoms.

Tam, kad renginio dalyviai aiškiau įsivaizduotų, kaip taupiai, palyginti su kitais šalies gyventojais, jie vartoja elektros energiją, buvo pristatomi ir naujausių apklausų apie vartojimo įpročius rezultatai. Dalyviai gavo energijos taupymo „Receptų knygeles“, kad racionalaus vartojimo patarimus, išgirstus renginio metu, būtų lengviau prisiminti. Mažieji renginio dalyviai susitiko su jaunimui skirtos edukacinės iniciatyvos „Elektromagija“ personažais, kurie su vaikais ne tik sprendė įvairius su saugiu elektros vartojimu susijusius testus, bet ir žaidė bei apdovanojo įvairiais prizais.

Rugsėjo mėnesį racionalaus ir saugaus elektros vartojimo dienos renginiai įvyko Šalčininkų, Kazlų Rūdos, Rokiškio, Tauragės, Marijampolės, Raseinių, Jonavos, Kalvarijos, Biržų, Jurbarko, Druskininkų, Švenčionių, Ukmergės, Plungės ir Mažeikių rajonų bibliotekose – juose dalyvavo daugiau nei pusė tūkstančio suaugusiųjų ir vaikų.

Nuostolių mažinimo ir gyventojų švietimo iniciatyva „Operacija 2020“

Programa „Operacija 2020“ siekiama skatinti atsakingą elgesį su elektros tinklo įrenginiais, didinti gyventojų supratimą apie saugų elgesį su elektros prietaisais ir mažinti neigiamas pasekmes, kylančias dėl gyventojų neatsakingo ar piktavališko elgesio. 2014 metais LESTO tęsė aktyvų bendradarbiavimą su Lietuvos savivaldybių seniūnų asociacija – rugsėjo mėnesį įmonės atstovai susitiko su 38 Jurbarko, Pagėgių, Šilalės, Tauragės rajonų seniūnais. Buvo pristatyta situacija ir diskutuota vagysčių iš transformatorių, nelaimingų atsitikimų prevencijos regione temomis.

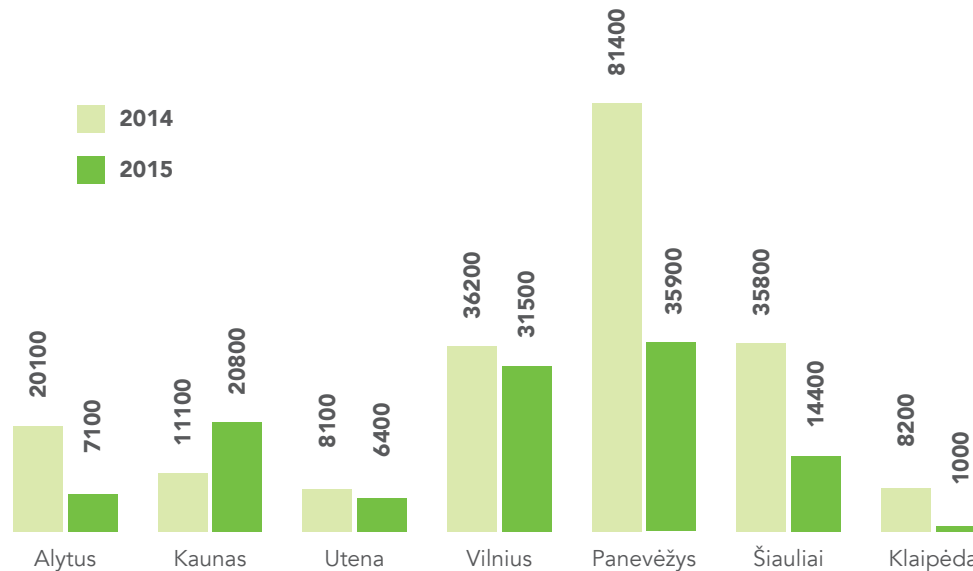
Didžiausias ramstis kovoje su vagystėmis yra gyventojų pilietiškumas: gyventojų pranešimai padeda operatyviai nustatyti pažeidėjus, suremontuoti pažeistus transformatorius, kol jie nespėjo sudegti ir nutraukti elektros energijos tiekimo gyventojams.

Iki 2015 pavasario „Pasitikėjimo linija“ veikė kaip atskiras numeris – tuo laikotarpiu gauti 62 gyventojų pranešimai. Nuo minėtos datos į ją bet kuriuo paros metu galima paskambinti trumpuoju Klientų aptarnavimo telefonu 1802. Pranešimų, susijusių su galimomis elektros vagystėmis, užregistruota 98.

Pagal gyventojų pranešimus aptikti 2 nelegalaus prisijungimo atvejai ir 2 nelegaliai įrengtos elektros atšakos.

2015 m., palyginti su 2014 m., bendrai vagysčių padaryti nuostoliai sumažėjo, Kauno regione – išaugo.

Vagysčių nuostolių dinamika regionuose 2014–2015 m.



Siekdama užkirsti kelią vagystėms iš skirstomojo tinklo įrenginių, LESTO bendradarbiauja su stambiomis infrastruktūros įmonėmis – AB TEO ir AB „Lietuvos geležinkeliai“, elektronikos supirkėjų asociacija EEPA, antrinio perdirbimo įmonių asociacija APJA, „Metalų supirkėjų asociacija“, „Lietuvos savivaldybių seniūnų asociacija“. Visuose padaliniuose stengiamasi įtraukti vietos bendruomenę, ieškoma dialogo, įmonės atstovai dalyvauja vietos bendruomenės veikloje (susitikimuose su seniūnais, vietos bendruomenėmis, savivaldybių ir kitų institucijų atstovais bei vadovais).

„Žaliojo protokolas“

Įmonės jau penktus metus kviečiamos prisijungti prie „Žaliojo protokolo“. Tai – LESTO inicijuotas vienintelis šalyje tokio pobūdžio susitarimas, kuriuo įmonės ir organizacijos patvirtina, kad yra susipažinusios su aplinką tausojančiomis idėjomis,

skatinančiomis racionalų elektros energijos vartojimą, šioms idėjoms pritaria ir pasižada jas taikyti praktikoje.

Elektromagija.lt

Edukacinis vaikų ir jaunimo saugos ir energijos tausojimo projektas „Elektromagija“

Edukacinė, mokyklinio amžiaus vaikams skirta iniciatyva „Elektromagija“ – švietimui elektros energijos naudos, grėsmės, saugumo klausimais. Iniciatyvos tikslas – paskatinti moksleivius išmokti saugiai elgtis su elektra ir jos įrenginiais, skatinti domėtis atsakingu elektros energijos vartojimu, aplinkosauga ir darnios plėtros idėjomis.

2015 metais į „Elektromagijos“ susitikimus itin aktyviai įsitraukė įmonės darbuotojai – per metus jie susitiko su daugiau nei 500 vaikų.

Visuomenės nuomonės tyrimai

Gyventojų elektros energijos vartojimo įpročių tyrimas

LESTO užsakyta tyrimų bendrovė „Baltijos tyrimai“ atliko gyventojų apklausą apie elektros energijos vartojimo įpročius. Ji atskleidė, jog taupančiųjų elektrą skaičius, palyginti su apklausa prieš dvejus metus, išliko didelis – 75 proc., tačiau penktadaliu sumažėjo taupančių dėl elektros kainų. Vis labiau tai daroma iš įpročio ir aplinkos tausojimo – šią priežastį nurodė 15 proc. apklaustųjų. 7 proc. punktais padidėjo naudojančių energiją taupančias lemputes bei perkančių mažai elektrą naudojančius buitinius prietaisus.

Atskaitomybė prieš visuomenę

AB LESTO Socialinės atsakomybės pažangos ataskaitos lietuvių ir anglų kalbomis yra rengiamos kasmet. Ataskaitos skelbiamos įmonės interneto svetainėje (Socialinės atsakomybės skiltyje), vertybinių popierių biržos „NASDAQ Baltic“ tinklalapyje, bei „Pasaulinio susitarimo“ tinklalapyje www.globalcompact.org.

Apie šią veiklą LESTO skelbia pranešimus žiniasklaidai, informuoja įmonės interneto svetainėje www.eso.lt (iki 2016 m. sausio 1 d. – www.lesto.lt) bei Ūkio ministerijos tinklalapyje „Valstybės valdomos įmonės“ (<http://vkc.vtf.lt/imoniu-socialine-atsakomybe/apie-isa>).

Bendrovės LESTO ataskaita rengiama atsižvelgiant į „Global Reporting Initiative“ (GRI) versijos G4 reikalavimus. Ši ataskaita atitinka G4 „Pagrindinės“ versijos reikalavimus. Nepriklausomas šios socialinės atsakomybės ataskaitos auditas nebuvo atliktas.

Įmonė ateityje planuoja svarstyti socialinės atsakomybės ataskaitos auditavimo galimybę ir sprendimą pereiti prie G4 „Išsamios“ versijos.

ATASKAITOS TURINYS IR ASPEKTŲ RIBOS

Ataskaitos turinys buvo pasirinktas atsižvelgiant tiek į LESTO ilgalaikę strategiją, atliktus visuomenės nuomonės apie bendrovę tyrimų, žiniasklaidos monitoringų analizes bei įvertinus ilgalaikėje perspektyvoje bendrovei svarbiausius aspektus, tiek į įmonėje galiojančias politikas (komunikacijos, personalo, atlygio, socialinės atsakomybės) bei etikos kodeksą.

Bendrovei LESTO reikšmingi aspektai buvo identifikuoti 2014 metais, o suinteresuotoms šalims – juos apklausus prieš rengiant LESTO 2015–2020 metų investicijų planą. Pastarieji pristatomi ir LESTO 2015–2020 metų investicijų plane.

Bendrovės LESTO pateiktoje informacijoje atsispindi tiek teigiami, tiek neigiami organizacijos veiksmingumo aspektai. Teikiama informacija surinkta ir pateikta pakankamai nuosekliai ir taip, kad suinteresuotosios šalys galėtų analizuoti pokyčius ir galėtų lyginti su kitų organizacijų veiksmingumu. Pateikiama informacija yra pakankamai tiksli ir detali, kad leistų suinteresuotoms pusėms įvertinti organizacijos veiklą. Ataskaita yra pateikta laiku, pagal numatytą grafiką. Ataskaitoje visa informacija pateikta suprantamai ir aiškiai. Ataskaitos informacija buvo renkama, dokumentuojama, sudaroma, analizuojama ir atskleidžiama taip, kad būtų galima įsitikinti jos kokybe ir reikšmingumu.

Bendrovei LESTO reikšmingi aspektai:

Ekonomika: ekonominis veiksmingumas, rinka, netiesioginiai ekonominiai poveikiai

Aplinkosauga: biologinė įvairovė, produktai ir paslaugos

Socialinė sritis: švietimas ir mokymas, vietos bendruomenės, nediskriminavimas

Suinteresuotoms šalims reikšmingi aspektai (detalūs):

| | Klientai | Visuomenė | Regulatoriai | Energetikos sektorius | Akcininkai |
|--|----------|-----------|--------------|-----------------------|------------|
| Nepertraukiamas elektros tiekimas | ● | ● | ● | ● | ● |
| Kokybiškas elektros tiekimas | ● | ● | ● | ● | ● |
| Veiklos efektyvumas ir skaidrumas | ● | ● | ● | ● | ● |
| Greitas tiekimo atstatymas po audrų | ● | ● | | ● | ● |
| Elektros tinklo įrenginių saugumas | | ● | ● | ● | ● |
| Operatyvus informavimas ir greitas problemų sprendimas | ● | ● | | ● | |
| Vizualinės taršos mažinimas ir nepasitebimas elektros tinklas | ● | ● | | | ● |
| Partnerystė vykdant energetinio efektyvumo tyrimus ir socialinės atsakomybės projektus | ● | ● | | | |
| Elektros tinklo įtakos gamtai ir gyvūnijai mažinimas | | ● | | | ● |
| Įrenginių triukšmo lygis | | ● | | | |

Reikšmingų aspektų ribos bendrovės viduje ir už jos ribų

| Reikšmingi aspektai | Aspekto ribos | Poveikio grupė |
|--------------------------------------|------------------------------|---|
| Ekonominis veiksmingumas | Organizacijos vidus ir išorė | Akcininkai |
| Rinka | Organizacijos išorė | Klientai, akcininkai, energetikos sektorius |
| Netiesioginiai ekonominiai poveikiai | Organizacijos išorė | Klientai, akcininkai, energetikos sektorius |

| | | |
|------------------------|------------------------------|---------------------------|
| Biologinė įvairovė | Organizacijos išorė | Regulatoriai, visuomenė |
| Produktai ir paslaugos | Organizacijos išorė | Klientai, visuomenė |
| Švietimas ir mokymas | Organizacijos vidus | Darbuotojai |
| Nediskriminavimas | Organizacijos vidus ir išorė | Darbuotojai, regulatoriai |
| Vietos bendruomenės | Organizacijos išorė | Visuomenė |

Suinteresuotųjų šalių įtraukimas

Bendrovė LESTO siekia kurti dialogą su visomis jos veikla suinteresuotomis šalimis. Į šios socialinės atsakomybės ataskaitos rengimą buvo siekiama įtraukti ir suinteresuotų šalių atstovus. Bendrovė LESTO nustatė tokias suinteresuotas šalis:

| Klientai | Visuomenė | Regulatoriai | Energetikos sektorius | Akcininkai |
|---|--|---------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 1. Stambūs verslo klientai | Gamtos apsauga | 17. VKEKK | 24. LITGRID | 27. LE |
| 2. Smulkūs verslo klientai | 7. Valstybinė saugomų teritorijų tarnyba | 18. LR Energetikos ministerija | 25. Smulkieji gamintojai | 28. Smulkieji akcininkai |
| 3. Privatūs klientai | 8. Generalinė miškų urėdija | 19. LR Ūkio ministerija | 26. Nepriklausomi EE tiekėjai | 29. LR Finansų ministerija |
| 4. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba | 9. Valstybinė miškų tarnyba | 20. Valstybinė energetikos inspekcija | | 30. Investuotojų asociacija |
| 5. Lietuvos nacionalinė vartotojų federacija | 10. Lietuvos ornitologų draugija | 21. ES Energetikos direktoratas | | |
| 6. Lietuvos pramoninkų konfederacija | Savivalda | 22. ACER | | |
| | 11. Savivaldybės | 23. LR Vyriausybė | | |
| | 12. Lietuvos savivaldybių seniūnų asociacija | | | |
| | Mokslas ir tyrimai | | | |
| | 13. Universitetai (KTU, VGTU, VU, KU) | | | |
| | 14. Lietuvos energetikos institutas | | | |
| | 15. Lietuvos hidrometeorologijos tarnyba | | | |
| | Kita | | | |
| | 16. Valstybinis turizmo departamentas | | | |

Pagrindiniai reikalavimai suinteresuotų grupių identifikavimui ir jų atranka

Pagrindinė Bendrovės strateginė kryptis – didinti įmonės vertę ilguoju laikotarpiu. Išskiriamos penkios pagrindinės suinteresuotų šalių grupės ir jose nurodomos suinteresuotos šalys. Šios suinteresuotų šalių grupės analizuotos rengiant LESTO 2015–2020 metų investicijų planą.

Siekiant įvardinto tikslo, svarbu subalansuoti visų suinteresuotų šalių poreikius: akcininkų, klientų, investuotojų, darbuotojų bei įvairių visuomenės grupių. Dėl savo teikiamų paslaugų specifikos LESTO turi ypatingai didelę reikšmę už bendrovės ribų – elektros energijos perdavimas yra reikšmingas visuose ekonominiuose lygiuose, taip pat ir kiekvienam šalies gyventojui atskirai.

Vidaus suinteresuotos grupės atrinktos vadovaujantis įmonės ilgalaikę veiklos strategija. Išorinės suinteresuotos grupės atrinktos remiantis Lietuvoje galiojančiais nacionaliniais ir ES teisės aktais, reglamentuojančiais įmonės veiklą, taip pat įmonės įdirbiu bei patirtimi bendradarbiaujant su visuomeninėmis grupėmis.

Bendrovės požiūris į suinteresuotųjų šalių įtraukimą

Bendrovė LESTO siekia aktyviai bendradarbiauti su kiekviena įvardinta suinteresuota grupe. Į ataskaitos rengimą buvo įtraukti tiek bendrovės darbuotojai, tiek vadovai. Už socialinės atsakomybės veiklų vystymą bendrovėje atsakingi specialistai, atsižvelgdami į vykstančias veiklas ir bendradarbiavimą, identifikavo ir, ruošdamiesi LESTO 2015–2025 metų investicijų plano pristatymui, į suinteresuotųjų šalių apklausas įtraukė ir klausimus apie atskiras socialinės atsakomybės sritis.

Klausimynas buvo išsiųstas 95 suinteresuotoms šalims, atsakymų sulaukta iš 49 (Lietuvos nacionalinės vartotojų federacijos, Valstybės saugomų teritorijų, Savivaldybės, Lietuvos pramonininkų konfederacijos, Nepriklausomų tiekėjų, Seniūnų asociacijos, Vartotojų teisių apsaugos tarnybos ir kt).

Išorės suinteresuotos grupės buvo prašytos įvertinti išvardintų lūkesčių (apie bendrovės LESTO poveikį aplinkai, reikšmingus ekonominių, aplinkosauginių ir socialinių sričių aspektus) svarbą jų institucijai, veiklai bei bendruomenei.

Rodiklių indeksas

Bendrųjų ataskaitos rodiklių sąrašas

| Rodiklio kodas pagal GRI | Aprašymas | Puslapis Metinėje ataskaitoje | Puslapis Socialinės atsakomybės ataskaitoje | Išorinė patikra |
|-------------------------------|--|-------------------------------|---|-----------------|
| Strategija ir analizė | | | | |
| G4-1 | Aukščiausias pareigas einančio bendrovės vadovo pareiškimas apie darnaus vystymosi reikšmę organizacijai | | 4 | Neatlikta |
| Bendrovės apibūdinimas | | | | |
| G4-3 | Bendrovės pavadinimas | 76 | 7 | Atlikta |
| G4-4 | Pagrindiniai prekės ženklai ir paslaugos | 76 | 7 | Atlikta |
| G4-5 | Bendrovės pagrindinės būstinės adresas | 76 | 7 | Atlikta |
| G4-6 | Šalys, kuriose bendrovė veikia | 76 | 7 | Atlikta |
| G4-7 | Nuosavybės tipas ir teisinė forma | 76 | 7 | Atlikta |
| G4-8 | Rinkos, kuriose bendrovė veikia (pagal geografines ribas, sektorius, klientus, ir t. t.) | 76 | 7 | Atlikta |
| G4-9 | Bendrovės dydis | 77 | 7 | Atlikta |
| G4-10 | Darbuotojų skaičius | 85 | 15 | Atlikta |
| G4-11 | Procentinė visų darbuotojų dalis, kuriems taikomi kolektyvinės sutarties susitarimai | | 18 | Neatlikta |
| G4-12 | Aprašykite organizacijos tiekimo grandinę | | 14 | Neatlikta |
| G4-13 | Svarbūs pasikeitimai atskaitomybės laikotarpiu (dėl įmonės dydžio, struktūros ir t.t.) | 90-93 | | Atlikta |
| G4-14 | Aprašykite, kaip bendrovėje paisoma atsargumo principo | | 14 | Neatlikta |

| Rodiklio kodas pagal GRI | Aprašymas | Puslapis Metinėje ataskaitoje | Puslapis Socialinės atsakomybės ataskaitoje | Išorinė patikra |
|--|--|-------------------------------|---|------------------|
| G4-15 | Išorinės ekonominės, aplinkosauginės ir socialinės chartijos | | 15 | Neatlikta |
| G4-16 | Narystė nacionalinėse ir tarptautinėse organizacijose | | 15 | Neatlikta |
| Nustatyti reikšmingi poveikiai ir ribos | | | | |
| G4-17 | Susijusių įmonių sąrašas (kurios įtrauktos į konsoliduotą ataskaitą) | 67, 94 | | Atlikta |
| G4-18 | Paaiškinkite, kaip buvo pasirinktas GRI ataskaitos turinys ir aspektų ribos | | 26 | Neatlikta |
| G4-19 | Reikšmingi aspektai, kurie buvo nustatyti apibrėžiant ataskaitos turinį | | 26 | Neatlikta |
| G4-20 | Kiekvieno reikšmingo aspekto ribos | | 26 | Neatlikta |
| G4-21 | Reikšmingų aspektų ribos už bendrovės ribų | | 27 | Neatlikta |
| G4-22 | Poveikis, atsiradęs pasikeitus bet kokiems ankstesniems ataskaitų duomenims | | 26 | Neatlikta |
| G4-23 | Reikšmingi pakeitimai turinio ir aspektų ribų atžvilgiu, lyginant su ankstesnėmis ataskaitomis | | 26 | Neatlikta |
| Suinteresuotųjų šalių įtraukimas | | | | |
| G4-24 | Suinteresuotųjų grupių, susijusių su organizacija, sąrašas | 59, 60 | 27 | Atlikta |
| G4-25 | Pagrindiniai reikalavimai suinteresuotųjų grupių identifikavimui ir jų atranka | | 28 | Neatlikta |

| | | | | |
|-------|---|--|-----------|------------------|
| G4-26 | Organizacijos požiūris į suinteresuotųjų šalių įtraukimą, pobūdis pagal suinteresuotųjų šalių grupių tipą | | 28 | Neatlikta |
|-------|---|--|-----------|------------------|

| | | | | |
|-------|--|--|-----------|------------------|
| G4-27 | Pagrindinės temos, kurios buvo diskutuojamos su suinteresuotomis šalimis | | 28 | Neatlikta |
|-------|--|--|-----------|------------------|

Ataskaitos parametrai

| | | | | |
|-------|------------------------|-----------|----------|----------------|
| G4-28 | Ataskaitos laikotarpis | 46 | 3 | Atlikta |
|-------|------------------------|-----------|----------|----------------|

| | | | | |
|-------|----------------------------|--|----------|------------------|
| G4-29 | Ankstesnės ataskaitos data | | 3 | Neatlikta |
|-------|----------------------------|--|----------|------------------|

| | | | | |
|-------|---------------------|--|----------|------------------|
| G4-30 | Ataskaitos dažnumas | | 3 | Neatlikta |
|-------|---------------------|--|----------|------------------|

| | | | | |
|-------|--|--|----------|------------------|
| G4-31 | Kontaktiniai duomenys asmens, kuris gali atsakyti į klausimus apie ataskaitą | | 3 | Neatlikta |
|-------|--|--|----------|------------------|

| | | | | |
|-------|--|-----------------|-----------|----------------|
| G4-33 | Paaiškinkite organizacijos politiką ir praktiką dėl ataskaitos išorinio audito | 111, 128 | 26 | Atlikta |
|-------|--|-----------------|-----------|----------------|

Valdymas

| | | | | |
|-------|--|--------------|--------------|----------------|
| G4-34 | Bendrovės valdymo struktūra, įskaitant aukščiausio lygio komitetus | 78-85 | 10-13 | Atlikta |
|-------|--|--------------|--------------|----------------|

Etika ir integralumas

| | | | | |
|-------|---|-----------|------------|----------------|
| G4-56 | Organizacijos vertybės, principai, standartai ir normos, susijusios su elgsenos ar etikos kodeksais | 59 | 5-6 | Atlikta |
|-------|---|-----------|------------|----------------|

Bendrovės poveikių ir specifinių rodiklių sąrašas

| Poveikis | Apibūdinimas, atskleistas valdymo būdas ir rodiklis | Neatskleista informacija | Išorinė patikra | Puslapis / Šaltinis |
|--------------------------------------|--|--------------------------|-----------------|---|
| Ekonomika | | | | |
| Ekonominis veiksmingumas | Tiesioginė gauta ir paskirstyta ekonominė nauda | - | Atlikta | Metinė ataskaita 6-8 |
| Rinka | Darbuotojų standartinio darbo užmokesčio su minimalia alga palyginimas | - | Neatlikta | Socialinės atsakomybės ataskaita 17 |
| Netiesioginiai ekonominiai poveikiai | Investicijų į infrastruktūrą bei paslaugas plėtra ir poveikis | - | Atlikta | Metinė ataskaita 54-55 |
| Aplinkosauga | | | | |
| Biologinė įvairovė | Išsaugotos ar atstatytos buveinės (G4-EN13) | - | Neatlikta | Socialinės atsakomybės ataskaita 23 |
| Produktai ir paslaugos | Bendrovės produktų ir paslaugų poveikio aplinkai švelninimo priemonės (G4-EN27) | - | Neatlikta | Socialinės atsakomybės ataskaita 23-25 |
| Socialinė sritis | | | | |
| Švietimas ir mokymas | Programos, skirtos darbuotojų įgūdžių gerinimui bei mokymuisi visą gyvenimą bei užtikrinančios darbuotojų darbingumo tęstinumą ir padedančios valdyti karjerą (G4- LA10) | - | Atlikta | Metinė ataskaita 87, Socialinės atsakomybės ataskaita 17-18 |
| Nediskriminavimas | Diskriminacijos incidentų skaičius ir veiksmai, kurių buvo imtasi spręsti incidentams, susijusiems su žmogaus teisių pažeidimais (G4- HR3) | - | Neatlikta | Socialinės atsakomybės ataskaita 17 |
| Vietos bendruomenės | Bendraujama su suinteresuotomis šalimis ir vietų, kuriose numatomos plėtros programos ar pokyčiai, bendruomenėmis. | - | Neatlikta | Socialinės atsakomybės ataskaita 25 |