

„OMNITEL“ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS 2010 M. ATASKAITA

Bendrovės vadovo žodis

Apie „Omnitel“

„Omnitel“ socialinės atsakomybės politika

Vizija. Misija. Vertybės

Etikos ir elgesio kodeksas

Santykiai su suinteresuotomis šalimis

„Omnitel“ atsakomybė rinkoje

„Omnitel“ atsakomybė darbo aplinkoje

„Omnitel“ aplinkosauginė atsakomybė

„Omnitel“ visuomeninė atsakomybė

Bendrovės vadovo žodis

2010 m. „Omnitel“ paslaugomis naudojosi 2 milijonai aktyvių vartotojų. Jų pasitikėjimas bendrove mus labiausiai ir įkvėpė tęsti ir pradėti naujas iniciatyvas, kurios leidžia mums būti visaverčiais ir atsakingais visuomenės nariais.

Pasitelkdami naujausias technologijas siekėme ir toliau plėtoti kuo atviresnį dialogą su savo esamais ir potencialiais klientais. Be anksčiau suteiktos galimybės komentuoti naujienas, pasiūlymus ir paslaugas, pristatomas mūsų bendrovės internetinėje svetainėje, skyrėme daug dėmesio bendravimui Lietuvoje itin populiariame socialiniame tinkle „Facebook“. Šis ryšis su klientais padeda sukurti paslaugas, geriausiai atitinkančias jų poreikius.

Neabejojame, kad yra tiesioginis ryšys tarp laimingų darbuotojų ir laimingų klientų, todėl ypač didelį dėmesį skiriame darbuotojų ugdymui, motyvacijai ir įvairioms vidinėms iniciatyvoms. Svarbiausia mūsų iniciatyva įvardyčiau įgyvendinamą projektą „Palankios šeimai darbovietės kūrimas ir kokybiško užimtumo skatinimas šalyje per socialinę partnerystę“, kuris padeda darbuotojams tinkamai derinti įsipareigojimus šeimai ir darbui.

Tęsdami 2009 m. įgyvendintą vienkiemų gyventojų aprūpinimo ryšio priemonėmis projektą, padedame spręsti kaimo vaikų, gyvenančių toli nuo mokyklų ir kasdien turinčių įveikti ilgą kelią iki jos, saugumo problemą. Pasitelkę į pagalbą savivaldybių švietimo skyrius bei mokyklų vadovus ir bendruomenes, 1000 Lietuvos šeimų padovanojome telefonus.

2010 m. socialinės atsakomybės ataskaitoje pateikiamas iniciatyvas vertiname kaip pagrindą, leidžiantį sukurti abipusiu pasitikėjimu ir pagrindinėmis mūsų vertybėmis – *kurti vertę, gerbti, įgyvendinti tikslus* – pagrįstus santykius su visomis suinteresuotomis šalimis.

Antanas Zabulis, „Omnitel“ prezidentas

Apie „Omnitel“

„Omnitel“ yra didžiausia mobiliojo ryšio bendrovė Baltijos šalyse, „TeliaSonera“ grupės – vienos didžiausių telekomunikacijų bendrovės Europoje – narė. Bendrovė teikia platų spektrą patikimų ir kokybiškų telekomunikacijų paslaugų, skirtų perduoti balsą, duomenis, vaizdus, naujausią informaciją, pramogas ir finansines operacijas. „Omnitel“ ryšio kokybę ir spartų plačiajuostį mobilųjį internetą užtikrina plačiausias Lietuvoje 3G tinklas, 2010 metų gegužės mėnesį „Omnitel“ pirmoji Lietuvoje pradėjo 4G ryšio bandymus ir pasiekė iki 100 Mbps duomenų perdavimo spartą. Nuo pirmųjų veiklos dienų „Omnitel“ aktyviai prisideda prie šalies technologinės raidos bei socialinės pažangos.

Mūsų tikslas – tapti pasaulinio lygio paslaugų kompanija, kuri pajunta klientų poreikius anksčiau, nei jie juos įvardija. Siekiame, kad kiekvienas klientas gautų aukščiausios kokybės, lengvai valdomas ir tinkamiausias paslaugas, kurios būtų teikiamos nuolat ir kokybiškai. Būdami „TeliaSoneros“ grupės nariai, klientams galime pasiūlyti pažangiausius pasaulyje mobiliojo ryšio sprendimus, aukščiausią kokybę ir palankiausias sąlygas naudotis paslaugomis tiek Lietuvoje, tiek keliaujant po svečias šalis.

<i>Pagrindiniai rezultatai</i>	2010 m.	2009 m.
Pajamos	604 mln. Lt	722 mln. Lt
EBITDA	33 proc.	34,6 proc.
Investicijos	56,6 mln. Lt	45,4 mln. Lt
Aktyvių vartotojų skaičius	2 mln.	1,992 mln.

Narystė organizacijose 2010 m.

„Lengvas į ateitį“ <http://www.langasiateiti.lt/>

„Infobalt“ <http://www.infobalt.lt/>

„Investors' Forum“ <http://www.investorsforum.lt/lt/>

„Pasaulinis susitarimas“ <http://www.unglobalcompact.org/>

Nacionalinis atsakingo verslo įmonių tinklas

Žinių ekonomikos forumas <http://www.zef.lt/zef/index.php>

Amerikos prekybos rūmai <http://www.amcham.lt/>

Lietuvos reklamos biuras <http://www.reklamosbiuras.lt/lt.php>

Aptarnavimo kokybės asociacija

„UNDP Global Compact“ <http://www.globalcompact.lt/lt>

Personalo valdymo profesionalų asociacija <http://www.pvpa.lt/>

„Baltoji banga“ <http://www.baltojibanga.lt/>

„Omnitel“ socialinės atsakomybės politika

„Omnitel“ socialinės atsakomybės politika grindžiama globalia „TeliaSonera“ grupės korporacinės atsakomybės politika.

„TeliaSonera“ – pasaulinę strategiją turinti tarptautinė grupė, veikianti kaip vietos bendrovė rinkose, kuriose dirba. Korporacinė atsakomybė yra integruota į globalią „TeliaSonera“ grupės valdymo strategiją ir vykdoma tvirtai laikantis tarptautinių principų ir standartų, atsižvelgiant į vietos verslo rizikos iššūkius bei galimybes.

Mes tikime, kad korporacinė atsakomybė veiksminga tik integruota į kasdienį darbą ir valdoma kaip bet kuri kita verslo veikla. Mūsų tikslas – būti skaidria bendrove ir pilietinės bendruomenės nare. Mes laikomės tarptautinių žmogaus teisių, darbo sąlygų, aplinkosaugos ir antikorupcijos standartų. Mūsų paslaugos skatina plėtrą, konkurencingumą ir prisideda prie atviresnės visuomenės.

Nuo 2009 m. „TeliaSonera“ grupėje buvo išskirtos svarbiausios korporacinės atsakomybės sritys, glaudžiai susijusios su verslo tikslais:

- ilgalaikis ir nuoseklus augimas;
- klientų privatumas ir tinklo vientisumas;
- lyderystė ir darbuotojų kompetencija;
- skaidri veikla;
- skaitmeninė atskirtis;
- vaikų apsauga internete.

Šie tikslai yra svarbiausi ir „Omnitel“ įgyvendinant korporacinę bei socialinę atsakomybę.

Vizija. Misija. Vertybės

„Omnitel“ veikia remdamasi bendromis „TeliaSonera“ grupės vertybėmis, vizija ir misija.

„TeliaSonera“ VIZIJA numato ambicingus tikslus ateičiai, pabrėžia lyderystę ir verslo plėtrą, išlaikant aukštus etikos standartus:

Mes esame pasaulinio lygio paslaugų bendrovė, pripažinta industrijos lyderė. Didžiuojamės būdami telekomunikacijų pionieriai, kuriantys naujoves, patikimi ir draugiški vartotojui. Esame atsakingi, savo elgesį grindžiame tvirtomis vertybėmis ir verslo principais.

Mūsų paslaugos aprėpia daugumą žmonių gyvenimo sričių – verslo, švietimo ir laisvalaikio. Tai mūsų indėlis į daugiau galimybių turintį pasaulį.

„TeliaSonera“ MISIJA parodo, ką grupė daro, kad įgyvendintų savo viziją:

Mes teikiame ryšio ir telekomunikacijų paslaugas, padedančias lengvai, veiksmingai ir nekenkiant aplinkai bendrauti žmonėms ir bendrovėms.

Kuriame vertę, klientams suteikdami pasaulinio lygio paslaugų patirtį, užtikrindami tinklo kokybę ir geriausią industrijoje išlaidų struktūrą.

Mes esame pasaulinę strategiją turinti tarptautinė grupė, tačiau visose rinkose, kuriose dirbame, veikiamo kaip vietos bendrovė.

„TeliaSonera“ bendros VERTYBĖS nurodo, kuo kasdienėje veikloje vadovaujasi kiekvienas grupės darbuotojas:

Kurti vertę

Vertę kuriame, skirdami didžiausią dėmesį klientui ir būdami verslūs. Kurdami naujoves ir pirmieji jas diegdami, išliekame ištikimi savo paveldui. Dalijamės žiniomis ir bendradarbiaujame, veiksmingai naudojamesi savo ištekliais. Prisiimame atsakomybę, kontroliuojame veiksmus ir grįžtamąjį ryšį, diegdami paprastus ir tvarius sprendimus, kurie mūsų klientams kuria vertę.

Gerbti

Mes už pasitikėjimą, drąsą ir sąžiningumą. Vertiname savo darbuotojų žinias, individualybę, visi stengiamės kurti gerą atmosferą darbe. Su kitais žmonėmis elgiamės taip, kaip norėtume, kad būtų elgiamasi su mumis – profesionaliai ir sąžiningai. Rūpestingai saugome klientų privatumą ir tinklo patikimumą, visada veikiamo vadovaudamiesi klientų ir savo bendrovės interesais.

Įgyvendinti siekius

Mes priimame sprendimus, kad tobulėtume ir keistumės. Svarbiausia – gerai planuoti ir greitai įgyvendinti sumanymus. Vertiname darbuotojų kompetenciją ir lojalumą bei skatiname gyvą verslo atmosferą, kurią kuriant kiekvienas gali aktyviai prisidėti. Mūsų klientai žino, kad su mumis bendradarbiauti lengva ir verta, nes tesime duotus pažadus.

Etikos ir elgesio kodeksas

Etikos ir elgesio kodeksas – tai kasdienės veiklos dalis, principai, kurių laikomės patys ir siekiame, kad jų laikytųsi mūsų tiekėjai ir verslo partneriai. Šis kodeksas galioja visose aštuoniolikoje šalių, kuriose veikia grupė, ir yra privalomas kiekvienam darbuotojui. Jo nuostatos yra neatsiejama verslo filosofijos dalis, kartu su bendra vizija, misija ir vertybėmis.

Kodeksas apima šešias sritis:

- santykius su klientais,
- santykius su darbuotojais,
- santykius su akcininkais,
- santykius su mūsų verslo partneriais, tiekėjais,
- santykius su visuomene,
- aplinkos apsaugą.

Santykiai su suinteresuotomis šalimis

„Omnitel“ bendrauja su daugybe skirtingų interesų turinčių suinteresuotų grupių: klientais, verslo partneriais, bendradarbiais, konkurentais, akcininkais, vyriausybėmis, priežiūros institucijomis, bendruomenėmis, kuriose dirbame.

Norime su visomis suinteresuotomis grupėmis išlaikyti nuoširdžius, skaidrius ryšius, pagrįstus faktais ir konstruktyviu dialogu, neperžengiančiu komercinio konfidencialumo ribų. Šis siekis kiekvienos suinteresuotosios grupės atžvilgiu apibrėžtas Etikos ir elgesio kodekse.

Santykiai su klientais: stengiamės būti patikimi partneriai, kuriuos pirmiausia rinktųsi esami ir potencialūs klientai. Siekiame teikti aukštos kokybės saugas paslaugas už patrauklią kainą ir taip prisidėti prie mūsų klientų sėkmės.

- Siūlome savo paslaugas ir produktus garbingai, nesinaudojame nesąžiningais ar apgaulingais būdais.
- Siekiame, kad mūsų komunikacijų tinklai būtų saugiausi pasaulyje, saugome mūsų klientų asmens duomenis ir užtikriname jų privatumą. Imamės priemonių užkirsti kelią neteisėtam asmens duomenų naudojimui, atskleidžiame juos tik įstatymų numatytais atvejais.

Santykiai su darbuotojais: mūsų verslo sėkmę lemia darbuotojai. Siekiame būti patrauklus darbdavys, įtraukiantis, padedantis tobulėti bei išlaikantis kvalifikuotus ir motyvuotus žmones profesionalioje darbo aplinkoje.

- Palaikome tarptautines žmogaus teises ir gerbiame visų darbuotojų orumą, kaip apibrėžta Jungtinių Tautų deklaracijoje ir pagrindinėse Tarptautinės darbo organizacijos konvencijose.
- Kuriame ir nuolat tobuliname saugią bei sveiką darbo aplinką, užtikriname darbo saugą, užkertame kelią galimai žalai ir reaguojame į sveikatai kenksmingas sąlygas, remiame sveikatą ir gerovę skatinančias priemones.
- Visi mūsų darbuotojai privalo užkirsti kelią neteisėtam konfidencialios bendrovės informacijos atskleidimui ar netinkamam jos naudojimui. Drauge mes siekiame atvirumo, skatiname keistis žiniomis ir patirtimi neperžengiant konfidencialumo ribų.

Santykiai su tiekėjais, verslo partneriais ir konkurentais: siekiame būti patikimas tiekėjų ir rangovų partneris. Visą dėmesį skiriame ilgalaikiams, geriems verslo ryšiams ir sveikam bendradarbiavimui. Tikimės, kad mūsų tiekėjai ir rangovai laikysis tarptautinių žmogaus teisių, darbo sąlygų, aplinkosaugos ir antikorupcijos standartų. Tiekėjus skatiname savo veiklą grįsti į mūsų kodeksą panašiais principais – tai svarbus kriterijus užmezgant ar toliau plėtojant verslo santykius.

- Mes niekada neduodame ir neimame kyšių, norėdami pradėti ar išlaikyti verslą.
- Tiekėjus renkamės tik pagal vertingumo kriterijus ir paaiškiname, kad visi tiekėjai dėl mūsų užsakymų turi konkuruoti sąžiningai ir aktyviai.
- Su mūsų verslo partneriais (pvz., konsultantais, agentūromis, bendrų įmonių partneriais) siekiame užmegzti santykius, kurie būtų pagrįsti abipusiu pasitikėjimu ir atitiktų Etikos ir elgesio kodekso nuostatas.
- Nediskutuojame ir nesitariame su konkurentais dėl kainų, rinkos akcijų arba kitos neteisėtos veiklos.

Santykiai su visuomene: įsipareigojame mažinti skaitmeninę atskirtį, tobulindami esamą infrastruktūrą ir paslaugas visose savo rinkose. Mūsų paslaugos skatina augimą ir ekonomikos plėtrą, kuria tiesiogines ar netiesiogines darbo vietas ir teikia visuomenėms finansinę naudą. Mūsų tikslas – būti ilgalaikiu investuotoju ir atsakingu pilietinės bendruomenės nariu.

- Teikiame įvairius pasiūlymus, siūlome skirtingus kainų lygius, kad mūsų technologijos būtų plačiai prieinamos ir įperkamos.
- Imamės iniciatyvų, skatinančių skaitmeninį raštingumą, ir projektų, kurie remia darnią vietos bendruomenių raidą.
- Nedalyvaujame politikoje ir neteikiame piniginės paramos politinėms organizacijoms.

Aplinkos apsauga: esame įsipareigoję veikti vadovaudamiesi darnios plėtros principais. Prisidedame prie pasaulio aplinkos tvarumo, skatindami naudotis ir patys naudodamiesi mažiau išteklių reikalaujančiomis bei aplinkos neteršiančiomis paslaugomis ir mažindami savo veiklos poveikį aplinkai. Nuolat ieškome galimybių pritaikyti geriausią mūsų verslo patirtį ir sinergiją.

- Darbo procese siekiame veiksmingai naudoti žaliavas ir energiją, mažinti atliekų ir išmetamųjų CO₂ dujų kiekį.
- Bendraudami renkamės savo teikiamas paslaugas. Taip pat aktyviai siūlome savo klientams naudotis šiomis paslaugomis, kad padidintume darbo našumą ir sumažintume kelionių, lemiančių didesnę išmetamųjų CO₂ dujų kiekį.
- Kartu su partneriais ir klientais siekiame mažinti išmetamųjų CO₂ dujų kiekį ir taip kovojame su klimato pokyčiais.

Santykiai su akcininkais: „TeliaSonera“ siekia tapti patrauklia investuoti bendrove daugeliui akcininkų – mums rūpi ilgalaikis, tvarus akcijų vertės didinimas. Apie visus svarbiausius projektus, kurie daro įtaką vertinant bendrovę, mūsų akcininkus ir rinkos subjektus informuojame vienu metu, skubiai ir skaidriai.

2010 m. veiksmas ir rezultatai

Atsakomybė rinkoje

Būdama viena didžiausių Lietuvos įmonių, „Omnitel“ savo teikiamomis telekomunikacijų paslaugomis ir diegiamomis technologijomis prisideda prie Lietuvos ekonominės ir socialinės pažangos – suteikia galimybę žmonėms bendrauti nepaisant geografinių atstumų, pasiekti darbui ir mokymuisi reikalingus informacijos išteklius, sumažina kelionių poreikį, padeda taupyti laiką, pinigus ir energijos išteklius.

„Omnitel“ atsakingai elgiasi kasdienėje veikloje bendradarbiaudama su šiomis suinteresuotomis grupėmis:

- paslaugų vartotojais,
- verslo partneriais,
- tiekėjais,
- konkurentais,
- valstybės institucijomis.

Atsakingas klientų aptarnavimas

Atsakingos investicijos

„Omnitel“ yra viena daugiausiai investuojančių šalies bendrovių – iš viso nuo veiklos pradžios iki 2009 m. pabaigos bendrovė investavo 1707,6 mlrd. Lt.

2010 m. „Omnitel“ investavo 56,6 mln. Lt, iš jų 38,06 mln. – į tinklo plėtrą ir jo priežiūrą. „Omnitel“ užtikrina 99,96 proc. mobiliojo ryšio ir mobiliojo interneto padengimą pagal teritoriją ir 100 proc. pagal gyventojų skaičių. 2010 m. pabaigoje veikė 626 3G ryšio bazinės stotys (272 miestuose).

„Omnitel“ investicijos užtikrina pagrindinių bendrovės paslaugų – mobiliojo ryšio ir mobiliojo interneto – prieinamumą visoje šalies teritorijoje ir tiesiogiai daro įtaką valstybės mobiliojo ryšio skverbties rodikliams, prisideda prie šalies ekonomikos augimo ir didesnio konkurencingumo.

Dialogas su klientais

2010 m. „Omnitel“ daug dėmesio skyrė dialogui su suinteresuotomis grupėmis, ypač klientais.

2009 m. „Omnitel“ pirmoji ir vienintelė Lietuvoje verslo įmonės svetainė, kurioje suteikiama galimybė komentuoti „Omnitel“ paslaugas, naujienas ir visą informaciją, esančią oficialioje interneto svetainėje www.omnitel.lt. 2010 m. „Omnitel“ interneto svetainėje sulaukėme vidutiniškai daugiau kaip 1100 lankytojų komentarų per mėnesį, o į daugiau nei 70 proc. komentarų atsakė mūsų darbuotojai.

Kas mėnesį www.omnitel.lt lankytojai rašo daugiau nei 1100 komentarų dėl svetainėje pateiktos informacijos aiškumo (paspaudę nuorodą „Ar ši informacija Jums aiški?“).

„Omnitel“ turi puslapį socialiniame tinkle „Facebook“ (www.facebook.com/omnitel). „Facebook“ itin populiarius Lietuvoje – jame apie 740 tūkst. lietuviškų įmonių ir žmonių profilių bei puslapių. Mūsų puslapis „Facebook“ 2010 m. sausį turėjo 640 gerbėjų, o 2010 m. gruodžio pab. – net 38 tūkstančius. Panašus skaičius žmonių mėgsta ir Ežio puslapį „Facebook“. „Facebook“ sužinome žmonių nuomones apie pateiktus pasiūlymus bei paslaugas. Ši informacija padeda tobulinti veiklos procesus, todėl „Facebook“ rengiame įvairias apklausas. Be abejo, „Facebook“ naudojamas ir skleidžiant bendrovės naujienas ir informaciją, jame rengiami konkursai, kuriamos pramoginės aplikacijos, tačiau svarbiausia „Facebook“ visgi bendrauti su savo esamais ir potencialiais klientais, užsitikrinti grįžtamąjį ryšį, kurti ir palaikyti santykius su jais.

Kita svarbi funkcija – klientų aptarnavimas. Klientų aptarnavimo specialistai taip pat aktyviai įsitraukė į bendrovės komunikaciją „Facebook“ tinkle, susisiekti su jais klientai gali iš „Facebook“ puslapio, jame užpildę specialią užklauskos formą, – tai patogiu žmogui, kuris, kilus klausimų, gali su mumis susisiekti neišeidamas iš „Facebook“.

Su „Omnitel“ susijusią filmuotą medžiagą (reklaminius klipus, video iš renginių ir kt.) dedame į oficialų „Omnitel“ kanalą didžiausioje pasaulyje videosvetainėje „Youtube“. „Omnitel“ kanale www.youtube.com/omnitelofficial esančius filmukus žmonės kas mėnesį vidutiniškai peržiūri 34 000 kartų.

„Omnitel“ įtraukia klientus į paslaugų plėtros procesą atlikdama:

- reguliarius tyrimus (klientų aptarnavimo centro, salonuose ir verslo klientų);
- tyrimus pagal poreikį (pvz., buvo atlikta apklausa, kaip tobulinti „Omnitel“ sąskaitas).

Klientai apklausų būdu mums padėjo sukurti „idealią“ sąskaitą, kurią išrašėme jau už 2010 sausio mėn. paslaugas. Taip pat teikiame naujas paslaugas ir, atsižvelgdami į klientų išsakytus komentarus ir siūlymus, jas tobuliname (pvz., nauja paslauga „Muzikos nuoma“). Per „Idėjų fabriką“ skatiname dalintis idėjomis: kokios paslaugos turėtų būti sukurtos ar koreguotos.

2010 m. pirmą kartą bendrovė surengė Programėlių dirbtuves. Visą savaitgalį vykusiame renginyje dalyvavo 70 entuziastų, buvo pristatyta 50 idėjų. 23 atrinktas idėjas šeštadienį ir sekmadienį kūrėjų komandos mėgino paversti veikiančiomis programomis. Šio renginio tikslas buvo įkvėpti jaunus žmones kurti ir pasiūlyti šalies gyventojams vertingų, gyvenimą palengvinančių naujovių. Renginio metu komandos pristatė 22 darbus. Įvertinę sukurtas programėles pagal unikalumą Lietuvoje, galimą vartotojų auditoriją, naudą bei kūrybiškumą, ekspertai išrinko laureatus trijose skirtingose kategorijose. Kiekvienos kategorijos nugalėtojams teko po 5 tūkst. litų.

Neįgaliųjų integracija

Dialogas su neįgaliųjų auditorija

Iš 2009 m. plėtoto dialogo gimė veiklos kryptys, kurias „Omnitel“ pradėjo įgyvendinti 2009-aisiais, vykdė 2010 metais ir tęs 2011-aisiais, gerindama neįgalių žmonių aptarnavimą:

- Aptarnaujančio personalo apmokymai, kaip bendrauti ir teikti paslaugas neįgaliesiems;
- Klientų aptarnavimo ir informavimo proceso koregavimas pagal negalios formas;
- Vykdomas nuolatinis aktyvus dialogas, išklauskant ir atsižvelgiant į neįgaliųjų poreikius;
- Klientų aptarnavimo salonų pritaikymas specialiųjų poreikių grupėms;
- Omnitel.lt pritaikymas specialiųjų poreikių grupėms.

Keliamas tikslas – tapti labiausiai neįgaliųjų poreikius atitinkančia organizacija telekomunikacijų rinkoje.

Dialogo ir partnerystės su visuomene srityje veiksmų nauda įmonei:

- Investuojant atrandami nauji rinkos segmentai (žmonės su negalia, senyvo amžiaus žmonės);
- Stiprinamas kompanijos įvaizdis, reputacija plačiojoje visuomenėje;
- Pasiiekiamas geresnis darbuotojų produktyvumas, motyvacija; Sudaromos didesnės galimybės pritraukti aukštos kvalifikacijos darbuotojų ir išlaikyti juos.

Atsakingas klientų aptarnavimas

„Omnitel“ vadovaujasi sąžiningumo, skaidrumo ir etikos principais grįstu klientų aptarnavimo standartu. Reguliariai atliekami klientų nuomonės tyrimai, kuriais remiantis tobulinamas aptarnavimas.

Aiškiai informuojame apie paslaugas

„Omnitel“ laiduoja, kad informacija apie paslaugas – tarifus, paslaugų teikimo sąlygas, apmokėjimo būdus – klientams būtų pateikta aiškiai ir laikantis asmens duomenų saugumo principų.

Informacija apie paslaugų įkainių pokyčius vartotojams teikiama SMS žinutėmis, paštu, interneto svetainėje www.omnitel.lt, joje esančioje savitarnos dalyje ir kliento nurodytu el. paštu (jei el. paštu siunčiama apmokėjimo sąskaita).

Instrukcijas, kaip naudotis mobiliaisiais įrenginiais ir paslaugomis, informaciją apie taupymo būdus ir saugų paslaugų naudojimą teikiame internete ir klientų aptarnavimo vietose.

Aptarnavimo prieinamumas

Atsižvelgdama į klientų poreikius, „Omnitel“ investuoja į informacijos prieinamumą visiems gyventojams, nesvarbu, kokia jų tautybė ir gyvenamoji vieta. Klientų aptarnavimo centro telefonu 1533 konsultuojama lietuvių, anglų ir rusų kalbomis visą parą.

Klientai gali įvairiais būdais išsakyti nuomonę apie „Omnitel“ klientų aptarnavimą, produktus ir paslaugas. Apie GSM paslaugų sutrikimus galima pranešti paskambinus nemokamu trumpuoju numeriu 119, apie kitas paslaugas – Klientų aptarnavimo centro numeriais 1533 arba (8 698) 63 333, kurie veikia 7 dienas per savaitę, 24 valandas per parą. Taip pat galima kreiptis el. paštu info@omnitel.net arba faksu (8 5) 274 55 74. Klientai gali rasti informacijos, administruoti paslaugas savitarnos numeriais: 1566, 1544, 1517, kreiptis per www.omnitel.lt elektronines formas bei bendrauti su mumis ir sekti naujienas „Facebook“.

2010 m. „Omnitel“ turėjo didžiausią klientų aptarnavimo ir prekybos tinklą tarp visų mobiliojo ryšio operatorių Lietuvoje:

- 25 „Omnitel“ salonai,
- 72 „Omnitel mini“ salonai,
- 20 „Omni Connect“ partnerių prekybos vietų.

Tiriame klientų poreikius

Siekiame tapti pasaulinio lygio paslaugų bendrove, todėl atsižvelgdami į klientų patirtį ir nuomonę tobuliname aptarnavimą ir paslaugas. Visi „Omnitel“ vadovai, rinkodaros darbuotojai kartą per ketvirtį lankosi klientų aptarnavimo vietose ir dirba kartu su klientus aptarnaujančiais darbuotojais. Vadovams ir rinkodaros darbuotojams ši iniciatyva padeda geriau suprasti darbą su klientais, klientų poreikius. Darbuotojams suteikia galimybę įsitraukti į paslaugų kūrimą, išsakyti savo komentarus. Po vizitų vadovai savo įžvalgas skelbia intranete, su jomis susipažinti ir jas įvertinti gali visi darbuotojai. Įžvalgas taip pat gali pateikti visi darbuotojai.

Vidinis „Net Promoter Score“ (NPS) yra priemonė darbuotojų ambasadorystei nustatyti – ar darbuotojai patenkinti ir tiki kompanija. 2010 m. šis rodiklis pradėtas skaičiuoti įmonės viduje. Tyrime klausiama, ar darbuotojai rekomenduotų „Omnitel“ kaip darbdavį ir kaip mobiliojo ryšio operatorių. Savanoriškai apklausoje kas mėnesį dalyvauja apie 60 proc. įmonės darbuotojų. Apklausa yra anoniminė, o rezultatai viešai aptariami intranete. Ši rodiklis labai svarbus siekiant tapti pasaulinio lygio paslaugų bendrove, nes įvairūs tyrimai rodo, jog darbuotojų pasitenkinimo rodiklis tiesiogiai koreliuoja su klientų pasitenkinimo rodikliu.

Klientų saugumo užtikrinimas

Teikdami paslaugas, kurios apima daugelį gyvenimo sričių – namus, laisvalaikį, darbą, mokslą, verslą, – įsipareigojame užtikrinti jų saugumą, tam reikalingus įrankius ir klientų duomenų konfidencialumą.

„Omnitel“, laiduodama klientų duomenų konfidencialumą, laikosi visuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytų reikalavimų, taip pat ir Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir Elektroninių ryšių

įstatymo reikalavimų. 2010 m. „Omnitel“ nebuvo nustatyta jokių pažeidimų, susijusių su klientų ar jų duomenų saugumu.

Sparčiai plintant piktybinėms programoms, savo klientams „Omnitel“ rekomenduoja telefonuose naudoti mobiliąją antivirusinę apsaugą. Bendrovė savo interneto svetainėje www.omnitel.lt yra pateikusi informacijos, kaip virusai patenka į telefoną, jų pavojų, patarimų, kaip apsisaugoti, taip pat rekomenduoja antivirusinių programų bei bandomųjų šių programų versijų, kurias galima atsisiųsti iš puslapio.

Nuo 2009 m. svetainėje www.omnitel.lt veikia nauja išsami informacinė skiltis apie mobilųjį ryšį, elektromagnetines bangas, naudojimosi ribojimus, panaudotus mobiliuosius telefonus ir baterijas.

„Omnitel“ taip pat yra pasirašiusi Nacionalinį elgesio kodeksą dėl saugaus nepilnamečių mobiliojo ryšio naudojimo ir aktyviai dalyvauja saugesnio interneto iniciatyvoje „Draugiškas internetas“.

Darbo aplinka

Dėmesys ir pagarba kiekvienam darbuotojui – svarbiausia „Omnitel“ organizacinės kultūros dalis. Gerų rezultatų „Omnitel“ pasiekia plėtodama dialogą su darbuotojais, laikydamosi lygių galimybių principų, puoselėdama sveikas ir šeimai palankias darbo sąlygas.

Lygių galimybių užtikrinimas

2009 m. gruodžio 31 d. „Omnitel“ dirbo 683 darbuotojai.

„Omnitel“ darbo aplinkoje griežtai laikosi lygių galimybių ir nediskriminacijos principų. Kiekvienas darbuotojas vertinamas tik pagal žinias, kompetenciją, darbo rezultatus bei iniciatyvą, nesvarbu, koks jo amžius, lytis, etninė kilmė ar įsitikinimai. Darbuotojų pasiskirstymas pagal lytį ir amžių išlieka stabilus.

Pasiskirstymas pagal lytį	Darbuotojai	Darbuotojai	Darbuotojai	Darbuotojai	Vadovai	Vadovai	Vadovai
	2010 m.	2009 m.	2008 m.	2007 m.	2009 m.	2008 m.	2007 m.
Moterys, proc.	51,54	46,7	48	45	41	43	32
Vyrai, proc.	48,46	53,3	52	55	59	57	68

Darbuotojų pasiskirstymas pagal amžių	2010 m.	2009 m.	2008 m.	2007 m.
18–24 metai	9,96 proc.	16,83 proc.	23,61 proc.	21
25–34 metai	55,34 proc.	50,75 proc.	45,96 proc.	45
35–44 metai	22,84 proc.	20,25 proc.	18,98 proc.	35–49 m. – 21 proc.
45–54 metai	8,64 proc.	9,30 proc.	8,89 proc.	<50 m. – 13 proc.
<55 metai	3,22 proc.	2,87 proc.	2,56 proc.	

„Omnitel“ taikoma skaidri atlyginimų politika. Visi atlyginimai mokami laikantis įstatymų, o atlyginimų lygiai nustatomi pagal tarptautinių įmonių atlyginimų rinkos medianos lygius konkrečioms pareigybėms. Atlygio nustatymo sistema pristatoma darbuotojams individualiai per pokalbius su tiesioginiu vadovu.

Etikos ir elgesio kodeksas

2009 m. buvo atnaujintas „TeliaSonera“ grupės Etikos ir elgesio kodeksas. Jame užfiksuoti kasdienės veiklos principai, kurių laikomės patys ir siekiame, kad jų laikytųsi mūsų tiekėjai ir verslo partneriai.

„TeliaSonera“ Etikos ir elgesio kodeksas galioja visose aštuoniolikoje šalių, kuriose veikia grupė, ir yra privalomas kiekvienam darbuotojui.

Kodeksas apima šešias sritis:

- santykius su klientais,
- santykius su darbuotojais,
- santykius su akcininkais,
- santykius su mūsų verslo partneriais, tiekėjais,
- santykius su visuomene,
- aplinkos apsaugą.

2009 m. gruodį kodeksas buvo išplatintas visiems bendrovės darbuotojams kartu su atnaujintu vertybių paketu, pradėtos kurti kodekso įgyvendinimo, pranešimų apie neatitikimus fiksavimo sistemos. Kiekvienas naujas darbuotojas susipažįsta ir raštiškai įsipareigoja laikytis Kodekso nuostatų. Apie visus Kodekso pažeidimus darbuotojai gali pranešti savo tiesioginiam vadovui, kuriam nors iš vietinės įmonės vadovų, personalo vadovui arba naudodamiesi internetine pranešimų apie pažeidimus sistema. 2010 m. ji buvo papildyta internetine pranešimų apie pažeidimus sistema, kuria darbuotojas gali pasinaudoti situacijose, kai dėl įvairių priežasčių manys, kad įprasta tvarka (pranešti tiesioginiam savo vadovui, vienam iš įmonės vadovų arba personalo vadovui) netinkama.

Dialogas su darbuotojais

„Omnitel“ daug dėmesio skiria dialogui su darbuotojais, kartu aptariamais bendrovės tikslais ir vertybėmis, darbuotojai įtraukiami priimant sprendimus. Stengiamės būti atviri su darbuotojais, palaikyti su jais dialogą ir įsiklausyti į kiekvieną nuomonę.

Aktyviam dialogui su darbuotojais naudojame šias formas:

- 1) reguliarius darbuotojų nuomonės tyrimus, skirtus sužinoti darbuotojų nuomonę apie kompanijoje vykstančius procesus ir numatyti veiksmus jiems tobulinti;
- 2) fokusuotas darbuotojų diskusijas atskirais ir problemineis klausimais;
- 3) vadovų vertinimą pagal metodiką 360;
- 3) metinius darbuotojų veiklos vertinimo pokalbius, tarpinius veiklos vertinimo pokalbius bei ketvirčio ugdomuosius pokalbius;
- 4) kas 6 mėnesius vyksta visų įmonės vadovų forumai, per kuriuos priimami kolegialūs sprendimai;
- 5) neformalią „Pyrago dieną“ (1k/mėn.) – dieną be posėdžių, kurios metu vadovai skatinami bendrauti su darbuotojais (ir atvirkščiai), vyksta susitikimai su kolegomis iš skirtingų skyrių;
- 6) Intranetą – priemonę, skirtą dalintis informacija, skatinti tarpusavio bendravimą, atviras diskusijas.

2010 m. buvo vykdomos šios vidinės komunikacijos iniciatyvos:

Bendrovėje veikia Omni 2.0 tinklaraštis / intranetas, kuriame per mėnesį apsilanko 100 proc. darbuotojų. Dėti naujienas, jas komentuoti, užduoti klausimus gali visi darbuotojai. Kiekvienas darbuotojas gali susikurti savo tinklaraštį ir dėti įrašus. Intranete aktyviai veikiančius 2010 m. tinklaraščius turėjo 18 darbuotojų, iš jų 5 – vadovai.

Per metus vyko 12 „Pyrago dienų“ – tai neformalus susitikimai, kai susitikę kolegos iš įvairių skyrių turi progą iškelti įvairių klausimų vadovams. Prieš „Pyrago dienas“ vadovams organizuojami specialūs apmokymai. 2010 m. „Pyrago dienų“ metu buvo pradėtas organizuoti „Hyde parkas“, jo metu kviestiniai svečiai vedė mini seminarus (2010 m. temos: holistikos specialistas Olegas Bulanovas kalbėjo tema „Kitas požiūris į mediciną“, „Idėjų fabrikas“ organizavo šturmą apie aplikacijas išmaniesiems telefonams; „Šeimų universiteto“ atstovai diskutavo apie vaidmenis ir atsakomybes šeimoje; Andrius Žebrauskas vedė seminarą apie „Kaukes“; Rytis Juozapavičius kalbėjo apie asmeninę ir įmonių atsakomybę).

2010 m. įgyvendinta nauja vidinės kultūros linija „Padėkos“ – vieni darbuotojai kitiems dėkoja už pagalbą ar kitus „nuopelnus“. Ši iniciatyva skatina pagarbą kolegoms, bendradarbiavimą ir pasididžiavimą savo darbu. Kiekvienas darbuotojas metų pradžioje gavo „Liuks“ lipdukų rinkinį, kuriuos kaip padėkos ženklą dalijo kolegoms, o vadovai kas mėnesį išdalydavo 50 padėkų. Dėkoti kolegoms galima ir specialioje rubrikoje intranete.

Nuo 2009 m. bendrovėje veikia neformali grupė „Idėjų fabrikas“, kurios tikslas – kurti įmonėje žaismingą, įkvepiančią ir skatinančią kurti idėjas aplinką. Siekiama, kad ji taptų organizacijos dalimi ir įtrauktų visus darbuotojus bei klientus į idėjų kūrimo ir įgyvendinimo procesą. 2010 m. „Idėjų fabrikas“ gavo 106 idėjas, iš kurių 15 buvo įgyvendintos, o 25 – bus įgyvendintos ateityje. „Idėjų fabrikas“ organizavo „brainstormus“ aktualiomis temomis. „Idėjų fabrikas“ vienija 9 nuolatinius darbuotojus ir bendradarbiauja su įvairiais skyriais įmonės viduje.

Bendrovėje veikia naujokų adaptacijos programa, kuri apima „Naujoko dienoraštį“ intranete, kolegos pagalbininko paskyrimą, grįžtamojo ryšio pokalbius su vadovu ir personalo skyriaus atstovu, įvadinės programas. Intranete skelbiamais trumpais reportažais taip pat pristatomi nauji įmonės darbuotojai.

Bendrovėje veikia „OmniTV“. 2010 m. vyko forumas su tiesiogine vaizdo ir garso transliacija visiems kompanijos darbuotojams. Jo metu su aukščiausiu įmonės vadovu tiesiogiai diskutuoti galėjo visi darbuotojai. „OmniTV“ taip pat buvo parengtos laidos aktualiomis darbuotojams temomis („Omnitel“ „0 ct“ reklaminė kampanija; „World Mobile Congress“ Barselonoje; WCSC įžvalgos su KAC vadove; Tinklo valdymo centras ir jo darbuotojai; „Net Promoters Score“ tyrimas ir t. t.)

Per metus buvo surengti du aukcionai. Jų metu darbuotojai išskirtinėmis kainomis galėjo įsigyti automobilių, kurių pasibaigusi išperkamosios nuomos sutartis, nebeparduodamų kompiuterių, mobiliųjų telefonų ir jų priedų.

2010 m. darbuotojams surengta vasaros iškyla ir Kalėdų šventė, jas organizavo savanorių darbuotojų komanda. Per Kalėdų šventę apdovanojami darbuotojų išrinkti „Metų kolega“, „Metų vadovas“ ir kitų nominacijų laimėtojai.

2010 m. tradiciškai buvo apdovanoti 10 metų išdirbusieji įmonėje. Šešiolikai darbuotojų buvo įteikti padėkos raštai ir atminimo ženkleliai su deimantais.

Šių veiksmų nauda įmonei yra tiesioginė – puoselėdama darbuotojų motyvaciją, skatindama savirealizaciją, padėdama kelti profesinę kvalifikaciją, „Omnitel“ pasiekia savo verslo tikslus ir pritraukia geriausius darbuotojus.

Darbuotojų nuomonės tyrimai

„TeliaSonera“ darbuotojų apklausa ir veiksmų planas.

2009 metų pabaigoje buvo atlikta „TeliaSonera“ darbuotojų apklausa. Remiantis jos rezultatais 2010 m. parengtas veiksmų planas, skirtas gerinti darbo aplinką bei santykius:

1. Padarytos bendros įžvalgos tobulintinoms sritims gerinti.
2. Surengti susitikimai su 12 darbuotojų grupių – apie 200 darbuotojų. Buvo pristatyti ir palyginti 2009–2010 m. skyrių rezultatai, surinktos darbuotojų pastabos ir pasiūlymai bei tartasi su atsakingais darbuotojais dėl tolesnių veiksmų.

Esant poreikiui, įvertinami ir apklausiami atskiri skyriai.

2010 m. taip pat buvo atliekama darbuotojų apklausa, kviečianti įvertinti įmonės vykdomą socialinės atsakomybės veiklą.

Darbuotojų veiklos vertinimas

Atlikti vadovų elgesio tyrimai

Šis vertinimas atliktas naudojant 360 metodą – tai reiškia, kad vadovą vertina ne tik pavaldiniai, kolegos bet ir jo vadovai. 360 metodu vertinami visi „Omnitel“ vadovai, kurie turi ne mažiau nei 3 pavaldinius ir eina vadovaujančias pareigas ne mažiau nei 3 mėnesius. Tuo pačiu metu, kai 360 metodu vertinami vadovai, įvertinami ir vadovai lyderiai. Kiekvienas darbuotojas turi galimybę įvertinti įmonės vadovus lyderius, t. y. vadovus, kurie įmonėje priima svarbiausius sprendimus.

Vertinamieji pokalbiai

100 proc. darbuotojų įvertins tiesioginiai vadovai (2010 m. darbuotojų veikla vertinama nuo gruodžio 1 iki vasario 28 d.), gaus grįžtamąjį ryšį, kaip įgyvendinami tikslai ir vykdomos užduotys, numatė 2011 m. individualius veiklos ir ugdymo prioritetus. Vertinant ir vėliau per ugdomuosius pokalbius su vadovais darbuotojai buvo kviečiami aktyviai kalbėtis apie karjeros lūkesčius, numatyti veiksmus, kurie padėtų siekti norimos karjeros.

Sveikos ir saugios darbo sąlygos

„Omnitel“ visiems darbuotojams užtikrina saugias ir sveikas darbo sąlygas.

Bendrovėje įrengtos darbo vietos ir naudojama darbo įranga atitinka aukščiausius saugumo reikalavimus, darbuotojams reguliariai atnaujinami kompiuteriai.

Yra griežta sveikatos tikrinimo priežiūros sistema. Dėl sveikų ir saugių darbo sąlygų bei aktyviai vykdomos darbuotojų sveikatingumo skatinimo politikos „Omnitel“ labai mažai darbuotojų serga. Darbuotojų patogumui į bendrovę kviečiami gydytojai profilaktiškai paskiepyti, o norintieji gali sveikatą patikrinti darbo vietoje. Tai taupo darbuotojų laiką ir įpareigojajuos skirti didesnę dėmesį sveikatai.

Palanki aplinka šeimai

Iniciatyvos, padedančios derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus.

2010 m. toliau buvo įgyvendinamas projektas „Palankios šeimai darbovietės kūrimas ir kokybiško užimtumo skatinimas šalyje per socialinę partnerystę“. (Tai 3 metų laimėtas projektas, kurio vertė 3 679 347,00 mln. litų iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų. „Omnitel“ – projekto vykdytojas – kartu su partneriais „Gelbėkit vaikus“ bei Šiaulių universiteto Tęstinių studijų institutu kūrė šeimai palankią darbovietę „Omnitel“ ir gerins socialiai pažeidžiamų šeimų gyvenimo kokybę.)

Nuo 2009 m. įmonėje taikoma nuotolinio darbo praktika. Ši iniciatyva paskatino ir vyriausybę padaryti pakeitimų LR darbo kodekse.

2010 m. įmonėje:

- 73 proc. darbuotojų pasinaudojo nuotolinio darbo galimybe;
- 63 proc. darbuotojų teigia, kad tai padeda derinti šeimą ir darbą;
- 50 proc. darbuotojų šia galimybe naudojasi kartą per savaitę ar bent kartą per mėnesį.

Nuotolinis darbas pagrįstas idėja, kad svarbiausia yra pasiekti rezultatą, o ne išbūti darbo valandas. Todėl, jei tik leidžia darbo pobūdis bei techninės galimybės ar yra svari šeiminė priežastis, darbus galima kokybiškai atlikti bet kurioje vietoje, nebūtinai biure. Darbas nuotoliniu būdu itin naudingas kūrybinėms arba analitinėms užduotims spręsti, kai reikia ramios aplinkos ir susikaupimo. Dirbant nuotoliniu būdu negaištama laiko ir neekvojami degalai automobilių spūstyse. Tikime, kad tokia darbo forma padės motyvuoti darbuotojus, ugdys jų atsakomybę už galutinį rezultatą ir skatins siekti jo savarankiškai.

2010 m. darbuotojai buvo kviečiami dalyvauti praktiniuose seminaruose – juose galėjo mokytis asmeninio tvirtumo, kurio reikia tiek darbe, tiek privačiame gyvenime, galėjo aptarti svarbius interesų derinimo, pasirinkimo, kas svarbiausia, konfliktų sprendimo ir kt. klausimus.

Bendrovėje organizuojamos nemokamos asmeninės teisininko ir psichologo konsultacijos, 2010 m. jomis pasinaudojo apie 100 darbuotojų.

Kiekvienais metais įmonė leidžia „Omnitel“ darbo knygą, tačiau 2010 m. buvo nuspręsta išleisti „2011 m. Mano kalendorių“, kuris skirtas ne tik darbo rutinai planuoti, bet ir asmeniniams planams, susitarimams ar svajonėms užsirašyti.

Šeimos ir darbo įsipareigojimų temai skirta ir atskira skiltis intranete, joje skelbiama su šia tema susijusi informacija.

Bendrovėje nuolat rengiamos „Šešėlių dienos“ šeimos nariams. Jų metu darbuotojų vaikai (9–12 klasių mokiniai ir studentai) gali praleisti dieną su kuriuo nors įmonės darbuotoju, taip susipažinti su jo profesija, kasdieniu darbu. Ši iniciatyva padeda mokiniams apsispręsti dėl profesijos, pasirinkti studijas.

„Omnitel“ darbuotojai skatinami naudotis tėvystės ir vaiko priežiūros atostogomis, papildomomis laisvomis dienomis, renginiais darbuotojams:

2010 m. teise į vieno mėnesio tėvystės atostogas pasinaudojo 25 darbuotojas. Aktyviai naudojamos papildomos laisvomis dienomis per mėnesį, skiriamomis tėvams, auginantiems 2 ir daugiau vaikų iki 12 m. amžiaus. 76 darbuotojai, 2010 m. susilaukę vaikų, gavo bendrovės piniginę dovaną.

Gerovės paketas

„Omnitel“ stengiasi savo darbuotojams suteikti galimybių turėti geras gyvenimo sąlygas. Viena svarbiausių priemonių – kiekvienam bendrovės darbuotojui siūlomas gerovės paketas, kurį 2009 m. sudarė:

Papildomos socialinės garantijos „Omnitel“ darbuotojams:

1. Nelaimingų atsitikimų, medicininių išlaidų kelionėje, savanoriškas sveikatos draudimai ;
2. Pašalpa darbuotojo mirusio šeimos nario laidotuviams, pinigine dovana gimus darbuotojo vaikui;
3. Kiekvienais metais darbuotojai gauna fiksuotą pinigų sumą apsipirkti „Omnitel“ salonuose, lengvatinius mokėjimo planus „Omnitel“ paslaugoms.

Darbuotojų sveikatos draudimui 2010 m. skirta apie 861 tūkst. litų.

Darbuotojų mokymai

2010 m. bendrovė mokymams skyrė 722 899 Lt. Mokymuose dalyvavo apie 90 proc. darbuotojų.

2010 m. įmonėje buvo Trenerių klubas, vienijantis 17 įmonės darbuotojų. Šie darbuotojai dalyvavo specialiuose mokymuose ir nuolat tobulina savo žinias, kad galėtų profesionaliai vesti mokymus įmonės viduje. 2010 m. Trenerių klubo mokymuose dalyvavo daugiau kaip 500 žmonių. Mokymai vyko šiomis temomis:

- „Excel“ mokymai ;
- Projektų valdymas neprofesionalams;
- Ugdomasis vadovavimas;
- Grįžtamojo ryšio teikimas ir priėmimas;
- Pardavimai B2B;
- Pardavimai B2C;
- Mini treneriai.

2010 m. „TeliaSonera“ grupėje pradėta įgyvendinti vadovavimo pagrindų mokymų programa „Essentials of Management“ naujai paskirtiems arba naujai į įmonę atėjusiems vadovams. Šiuos mokymus veda „TeliaSoneroje“ surinkta trenerių komanda. Juose didžiausias dėmesys skiriamas gilesniam savęs ir kitų pažinimui (DiSC metodologija), komandai suformuoti, pokyčiams valdyti ir ugdomajam vadovavimui.

2010 m. surengtas seminaras–pratybos „Negalios etiketas“. Jis skirtas tiesiogiai su klientais dirbantiems darbuotojams. Mokymų metu buvo kalbama, kaip tinkamai aptarnauti negalią turinčius klientus. Mokymai bus tęsiami ir 2011 m.

2010 m. paskelbtas Dalinis studijų apmokėjimo konkursas. Jame galėjo dalyvauti bent metus įmonėje išdirbę darbuotojai. Jų studijos buvo apmokėtos 30–80 proc.. 2010 m. studijos apmokėtos 12 darbuotojų.

2010 m. įmonėje pradėjo veikti „Omnitel“ biblioteka, kurioje yra 175 knygos ir ji nuolat papildoma naujais leidiniais. Kiekvienas darbuotojas gali pasiūlyti aktualių profesinių ir kitų naudingų knygų.

Karjeros planavimas ir darbuotojų kaita

2010 m. bendrovėje vyko 164 atrankos. Jų metu 49 proc. (82 žmonės) atrinktų kandidatų buvo bendrovės darbuotojai. Renkant 29 vadovus 69 proc. (20 žmonių) pasirinktų kandidatų – taip pat įmonės darbuotojai. 2010 m. gruodį atlikta apklausa parodė, kad 94 proc. darbuotojų planuoja karjerą ir laukia vertinamųjų pokalbių su vadovais.

2010 m. pradėtos dvi naujos žinių ir patirties kaitos programos „Step“ („Short Term Exchange Programme“, arba Trumpalaikių mainų programa) ir „Buddy/Buddy“. Jos suteikia galimybę darbuotojams vykti į kitoje šalyje įsikūrusią „TeliaSonera“ grupės įmonę ir, dirbant kartu su analogiško skyriaus kitoje šalyje darbuotojais, pasisemti žinių ir patirties. 2010 m. šiose programose dalyvavo 3 lietuviai, o „Omnitel“ apsilankė 4 užsieniečiai.

Žinios ir darbuotojų profesionalumas – vertingiausi „Omnitel“ ištekliai, todėl bendrovė stengiasi apmokyti nuolatinį personalą.

Aplinkosauginė atsakomybė

„Omnitel“ aplinkosauginė atsakomybė apima siekį mažinti bendrovės daromą poveikį aplinkai ir teikiamomis paslaugomis gyventojams ir verslui padėti netiesiogiai spręsti aplinkosaugines problemas. Tai įtvirtinta bendrovės socialinės atsakomybės strategijoje.

„Omnitel“ poveikį aplinkai tiesiogiai sukelia naudodama materialinius resursus ir energiją, transportą ir organizuodama darbuotojų keliones. Šis poveikis yra nedidelis, nes bendrovė neplėtoja gamybos ir paslaugas teikia nesukeldama tiesioginio ar išvestinio neigiamo poveikio aplinkai.

Siekdama, kad ši įtaka būtų dar mažesnė, „Omnitel“ didelį dėmesį skiria:

- modernioms ir efektyvioms technologijoms diegti;
- atliekoms perdirbti;
- transporto ūkiui atnaujinti;
- efektyviam energijos išteklių naudojimui;
- taupiam materialinių išteklių naudojimui;
- efektyviam kelionių organizavimui.

„TeliaSonera“ grupės, kuriai priklauso „Omnitel“, svarbiausias aplinkosaugos tikslas – mažinti anglies dvideginio išmetimą. Bendrovė tai įgyvendina mažindama energijos sunaudojimą, keisdama keliones į virtualius susitikimus, telekonferencijas, atnaujindama tinklo įrangą ir plėtodama aplinkai draugiškas paslaugas ir atsiskaitymo už jas būdus.

„Omnitel“ teikia specifines, saugias aplinkai paslaugas:

- A) Paslaugos nuotoliniam darbui ir bendravimui, leidžiančios atsisakyti kelionių:
- Mobilusis internetas;
 - Mobilusis el. paštas;
 - Telekonferencijos;
 - Mobilios bankininkystės sprendimai (apie 40 tūkst. „Omnitel“ klientų kartą per mėnesį naudojami mobilios bankininkystės paslaugomis; iš viso – 70–100 tūkst.);
 - Mobilus mokėjimas už automobilio pastatymą (40 proc. visų transakcijų už automobilio pastatymą yra mobilios);
 - Mobilusis el. parašas;
 - Mobilūs namų ir transporto sistemų kontrolės sprendimai;
 - Elektroninė savitarnos sistema (2010 m. ja naudojosi 358 tūkst. klientų, 2009 m. – 254 tūkst.);

B) Sprendimai, leidžiantys atsisakyti popieriaus, diskų, grynųjų pinigų:

 - Daugkartinės išankstinio mokėjimo sąskaitų pildymo kortelės (aplinkai saugi alternatyva vienkartinėms pildymo kortelėms ir popieriniams pildymo kodams);
 - Mobiliojo el. parašo identifikavimo sprendimai;
 - Spauda, televizija mobiliam telefone – mobiliojo interneto portale „OmniSurfport“;
 - Legali muzikos nuomos paslauga internetu (2009 m. paslauga).

2010 m. aplinkos gerinimo srityje įgyvendinti šie veiksmai:

Skatinimos el. komandiruotės.

„Omnitel“ skatina vietoj kelionių ir komandiruočių į užsienį rinktis telekonferencijas. Kelionių mažinimo programa įgyvendinama „TeliaSonera“ grupės mastu. 2010 m. buvo aktyviai naudojamosi telekonferencijų paslauga – prakalbėta 80 tūkst. minučių telekonferencijos numeriu +370 619 00999.

Diegiamos nuotolinio darbo vietos

2009 m. rugpjūtį bendrovė įdiegė nuotolinio darbo vietą: biuro darbuotojai gali dirbti ne biure, o pvz., namuose ir taip taupyti laiką ir kurą kelionei į darbą, derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus.

Klientams diegiamos elektroninės sąskaitos

2009 m. rugpjūtį „Omnitel“ visiems privatiems vartotojams pakeitė popierines sąskaitas į elektronines. Iki to laiko 37 proc. klientų jau naudojo elektronines sąskaitas. Galimybė toliau gauti popierinę sąskaitą, klientui to pageidaujant, buvo išsaugota, tačiau intensyviai buvo tęsiama kampanija, informuojant apie el. sąskaitos privalumus ir draugiškumą aplinkai. Šiuo metu popierines sąskaitas gauna 13 proc. „Omnitel“ klientų.

Skatinama naudoti el. parašą

2010 m. bendrovė skatino naudoti el. parašą tarp verslo klientų, suteikdama nemokamą galimybę naudotis mobiliuoju el. parašu 2010 m., nemokamai keisdama SIM korteles į naujas su el. parašo funkcija. 2010 m. pabaigoje el. parašo paslauga naudojosi 10 000 klientų (2009 m. – 7800 klientų, 2008 m. – 1600).

Skatinama elektroninė savitarna

2009 m. „Omnitel“ tobulino elektroninę klientų savitarną ir skatino ją naudoti. 2010 m. pabaigoje el. savitarna naudojosi 358 tūkst. klientų., o 2009 m. – 254 tūkst..

Visi aplinkosaugos veiksmai ir investicijos į juos leidžia bendrovei sumažinti tiesiogines išlaidas.

Vidinių procesų priežiūra

Bendrovėje didelis dėmesys skiriamas vidiniams procesams, leidžiantiems taupyti išteklius, reguliariai atnaujinti techniką, transporto ūkį (visi automobiliai atitinka „Euro-3“ arba „Euro-4“ standartus, reglamentuojančius automobilių išmetamųjų dujų sudėtį), atliekoms perdirbti.

Įgyvendinta energijos taupymo programa, taikant visų administracinių pastatų automatizuotą kondicionavimo, šildymo, šaldymo ir vėdinimo sistemą, kuri leidžia reguliuoti energijos sunaudojimą ir ne darbo metu dirbti minimaliu režimu.

Tvarkydama atliekas, „Omnitel“ bendradarbiauja su pažangius aplinkosaugos sprendimus diegiančiomis atliekų tvarkymo bendrovėmis; sena tinklo įranga nuolat atnaujinama pažangesne, ekonomiškese ir neteršiančia aplinkos.

Spausdintuvai įrengti taip, kad spausdintų ant abiejų lapo pusių; 90 proc. įmonės darbuotojų naudojami nešiojamaisiais kompiuteriais.

Visuose „Omnitel“ salonuose iš klientų surenkamos panaudotos mobiliųjų telefonų baterijos.

Energijos sąnaudų mažinimas

Įmonės poveikį aplinkai nustatome bendrovės transporto priemonių, darbuotojų kelionių, administracinių patalpų ir tinklo priežiūros nulemtu CO₂ išmetimu į aplinką. 2009 m. buvo patobulintas CO₂ emisijų skaičiavimas.

Visuomeninė atsakomybė

Siekis būti atsakinga kompanija apibrėžtas „Omnitel“ vizijoje:

„Mes esame pasaulinio lygio paslaugų bendrovė, pripažinta industrijos lyderė. Didžiuojamės būdami telekomunikacijų pionieriai, kuriantys naujoves, patikimi ir draugiški vartotojui. *Esame atsakingi, savo elgesį grindžiame tvirtomis vertybėmis ir verslo principais.*“

„Omnitel“ socialinės atsakomybės strategija taip pat numato tikslus:

- būti socialiai aktyvia ir bendruomeniška kompanija;
- kurti partneriškus ryšius su vietinėmis bendruomenėmis;
- prisidėti prie šalies sporto, kultūrinės, ekonominės, socialinės pažangos.

„Omnitel“ bendruomeniniai ir visuomeniniai partneriai daugiausia yra visuomeninės organizacijos (NVO), asociacijos. Bendradarbiavimo principai apibrėžti socialinio rėmimo strategijoje:

„Remiamos vietinės bendruomenės, organizacijos, projektai ir renginiai“ – dalyvaujame sprendžiant vietinei visuomenei aktualius klausimus.

„Plėtojamos partnerystės, o ne filantropijos tradicijos“ – aktyviai dalyvaujame visuomeninėje veikloje, suteikdami ne tik paramą, bet ir patirtį, žmogiškuosius resursus.

„Omnitel“ ilgalaikiai bendruomeniniai partneriai, su kuriais dirbta 2010 m.:

Socialinės aplinkos gerinimas, visuomenės pažangos skatinimas, informacinės visuomenės kūrimas:

- Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“,
- Lietuvos „Junior Achievement“,
- Šiaulių universiteto Tęstinių studijų centras,
- Aptarnavimo kokybės asociacija,
- Nacionalinis projektas „Saugesnis internetas“,
- Lietuvos neįgaliųjų draugija,
- Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga,
- Asociacija „Langas į ateitį“,
- Asociacija „Infobalt“,
- Nacionalinė šeimų ir tėvų asociacija,
- Almos Adamkienės paramos ir labdaros fondas,
- „Baltic Management Institute“,
- UNICEF,
- „American Chamber of Commerce“.

Sportas (rėmimas):

- Lietuvos futbolo federacija (Vaikų futbolo turnyras „Ežiogolas“),
- Lietuvos krepšinio federacija (Nacionalinė vyrų krepšinio rinktinė),
- Lietuvos tautinis olimpinis komitetas.

2010 m. „Omnitel“ teikė paslaugas, pritaikytas specifinių poreikių grupėms:

- Planas studentams: specialus mokėjimo planas, pritaikytas klientams, gaunantiems mažai pajamų.
- 2010 m. buvo pristatyti penki [nauji mokėjimo planai](#), tarp kurių mobiliojo ryšio vartotojai gali rasti atitinkančių jų poreikius ir galimybes. Visi „Omnitel“ balso paslaugų ir SMS mokėjimo planai privatiems vartotojams siūlomi be terminuotų sutarčių ir leidžia itin lanksčiai kurti savo mobiliojo ryšio paslaugų paketus.
- Surengtoje akcijoje buvo išdalinta 1000 telefonų pradiniams iš kaimo mokyklų.

„Omnitel“ socialinės atsakomybės strategijoje numatyti tikslai:

- būti socialiai aktyvia ir bendruomeniška kompanija;
- padėti gerinti šalies socialinę aplinką, kurti žinių visuomenę ir mažinti skaitmeninę atskirtį.

Pagrindiniai visuomeniniai projektai

Socialinė iniciatyva „Augink atsakingai“

2008 m. gegužę pradėta socialinės iniciatyvos misija – inicijuoti, skatinti bei remti įvairias nacionalinio masto programas, padedančias skatinti Lietuvos visuomenės kūrybiškumą. Vizija – atsakinga, vaisinga ir darbšti šeima – stipri, talentinga ir produktyvi Lietuva. Ši iniciatyva kelia tikslą kurti sąlygas kūrybiškumo kultūrai skleisti ir suteikti tėvams realią pagalbą atsakingai ugdyti vaikus. 2010 m. iniciatyvos skleidžiamoms idėjomis buvo apie 600 tūkst. pritarusių interneto svetainėje „Augink atsakingai“, daugiau nei 40 tūkst. gerbėjų socialiniame tinkle „Facebook“, 10 tūkst. visuomeninės akcijos prieš vaikų smurtą šeimoje „Nereikia diržo“ Dalyvių.

2010 m. buvo tęsiama akcija „Nereikia diržo“. 2010 m. šios akcijos kūriniai buvo eksponuojami aštuoniuose miestuose – Vilniuje, Kaune, Utenoje, Druskininkuose, Klaipėdoje, Telšiuose, Mažeikiuose, Alytuje. Iš viso iš diržų sukurti septyni eksponatai.

2010 m. gegužę iniciatyvos „Augink atsakingai“ užsakymu atliktas tyrimas parodė, kodėl vaikai neturi artimo ryšio su tėvais. Viena priežasčių – trūksta stiprių tėvų tarpusavio santykių, todėl bendrovė kartu su partneriais IFFD („International Federation for Family Development“) bei NŠTA (Nacionalinė šeimų ir tėvų asociacija) inicijavo „Augink atsakingai“ tęstinį socialinį projektą – Šeimų universitetą, kurio tikslas – kuriant artimus tėvų tarpusavio santykius ir stiprinant jų ryšį su vaikais, išugdyti Lietuvoje pozityvaus ir atsakingo vaikų ugdymo kultūrą. Šio projekto vizija – naujos moraliai atsakingos, kūrybiškos, išprususios bei įvairiapusiškai aktyvios kartos susiformavimas. Šis projektas 100 proc. pagrįstas pačių visuomenės narių motyvacija – tiek besimokančiųjų, tiek mokančiųjų kitus – tai leidžia natūraliai skliti žinioms. Šeimų universitetas skatina plėtoti lygiaverčius ir intensyvius santykius šeimoje, jo metodas skatina šeimas diskutuoti, keistis patirtimi, mokytis vieniems iš kitų ir taip tobulėti. Auklėdami vaikus tėvai įgyja praktinių pedagoginių įgūdžių.

2010 m. įgyvendinti veiksmai :

- Sukurta projekto svetainė;
- Telkti ir mokyti mokymų moderatoriai – 100 moderatorių (konkursas 5 į vieną vietą);
- Pradėtos mokyti šeimos;
- Telkta ir supažindinta Visuomenės taryba;
- Socialinė reklama, pabrėžianti tėvų tarpusavio bendravimą.

1000 telefonų pradinukams – ilgame kelyje į mokyklą

2010 m. surengtos akcijos metu įmonė išdalijo 1000 telefonų pradinukams iš kaimo mokyklų. Ši akcija buvo tarsi 2009 m. įgyvendinto vienkiemio projekto tęsia, tik šįkart buvo sprendžiama ne vienkiemiuose gyvenančių senukų, o kaimo vaikų, gyvenančių toli nuo mokyklų ir kasdien turinčių įveikti ilgą kelią iki jų, geltonaisiais autobusiukais arba pėsčiomis, saugumo problema. Pasitelkus į pagalbą savivaldybių švietimo skyrius bei mokyklų vadovus ir bendruomenes buvo atrinkta 1000 Lietuvos šeimų ir jos gavo telefonus.

Palaikoma iniciatyvos „Padėkime augti jaunam verslui“

2010 m. bendrovė prisijungė prie SEB banko iniciatyvos „Padėkime augti jaunam verslui“, kuria siekiama skatinti verslo senbuvius skirti daugiau dėmesio jaunoms įmonėms. Nuo šiol savo verslą pradedantys verslininkai SEB banko skyriuose galės gauti net tik specialų banko paslaugų paketą, bet ir išskirtinius naujųjų partnerių pasiūlymus automobilių draudimui ir mobiliųjų telefonų pokalbiams.

Karjeros galimybių dienos kartu su „Omnitel“

2010 m. universitetų organizuojamuose karjeros galimybių renginiuose bendrovė nusprendė dalyvauti kiek kitaip nei įprastai. Grupė Vilniaus universiteto studentų buvo pakviesta apsilankyti „Omnitel“, susipažinti su įmonės veikla bei dalyvauti idėjų sesijoje.

Kalėdų projektas

2010 m. įmonė kartu su visuomenine organizacija „Gelbėkit vaiku“ organizavo Kalėdų projektą. Jo metu skirtinguose miestuose darbuotojai surinko įvairių dovanų vaikams, kurie lankosi „Gelbėkit vaikus“ kuruojamuose vaikų dienos centruose. Vėliau darbuotojai apėmė 7 centrus ir įteikė dovanas daugiau kaip 200 vaikų.