

„OMNITEL“ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS 2009 M. ATASKAITA

Bendrovės vadovo žodis

Apie „Omnitel“

„Omnitel“ socialinės atsakomybės politika

Vizija. Misija. Vertybės

Etikos ir elgesio kodeksas

Santykiai su suinteresuotomis šalimis

Tikslai ir pažangos rodikliai

„Omnitel“ atsakomybė rinkoje

„Omnitel“ atsakomybė darbo aplinkoje

Aplinkosauginė „Omnitel“ atsakomybė

Visuomeninė „Omnitel“ atsakomybė

Bendrovės vadovo žodis

2009 m., kurie laikomi kriziniais metais, verslui teko optimizuoti savo veiklą, priimti netradicinius sprendimus, peržiūrėti ir koreguoti strategijas. Šis laikas taip pat padėjo įmonėms įsivertinti, kiek joms svarbi korporatyvinė atsakomybė ir kiek jos principų taikome kasdienėje veikloje ir versle.

Džiaugiuosi, kad mūsų bendrovėje dėmesys atsakingai veiklai praėjusiais metais tik stiprėjo, o „Omnitel“ visapusiškai ir įvairialypiai dalyvavo visuomenės gyvenime. Per šiuos metus ne tik tęsėme ilgametes veiklas, bet ir pradėjome kelias naujas iniciatyvas, skatinančias vertybinius ir organizacinius pokyčius mūsų bendrovėje bei visuomenėje.

Pernai bendrovėje įforminome ir ėmėme aktyviai taikyti nuotolinį darbą, kuris leidžia derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus ir gerina darbuotojų savijautą, kelia motyvaciją. Toks darbų organizavimo principas bendrovėje augina pasitikėjimo kitais, savarankiškumo ir asmeninės atsakomybės kultūrą.

Turbūt pirmieji iš verslo atkreipėme dėmesį į atokiuose Lietuvos vienkiesiuose gyvenančius vyresnio amžiaus žmones, kuriems aktualūs saugumo klausimai. Kartu su vietiniais partneriais – seniūnijomis ir policija – šiems žmonėms išdalinome 2000 mobiliųjų telefonų, apmokėme jais naudotis ir visus metus pildome išankstinio mokėjimo sąskaitas, kad užtikrintume ryšį ir saugumą.

Kitas drąsus ir unikalus „Omnitel“ žingsnis rinkoje – tai atsivėrimas atvirai komunikacijai mūsų internetinėje svetainėje. Praėjusiais metais sudarėme galimybes komentuoti naujienas, pasiūlymus ir paslaugas, pristatomas internete ir skiriame daug dėmesio ne tik dialogui palaikyti, bet ir tobulinimo procesams pagal klientų pastabas.

2009 m. stiprinome korporatyvinės atsakomybės valdymą – išsikėlėme pagrindinius tikslus ir nustatėme pažangos rodiklius, kuriais matuosime mūsų atsakingą elgseną. „TeliaSonera“ grupėje buvo pristatytas naujas Etikos ir elgesio kodeksas, kurio nuostatai tapo privalomi kiekvienam „Omnitel“ darbuotojui.

Šios iniciatyvos labai glaudžiai susijusios su pagrindinėmis mūsų verslo veiklomis ir jas drąsiai galiu pavadinti integruotais projektais, kuriančiais vertę mūsų klientams, darbuotojams, visuomenei ir bendrovei. Būtent už naujų iniciatyvų įvairovę ir svarbą šaliai bei socialinę atskirtį patiriantiems žmonėms „Omnitel“ buvo suteiktas Nacionalinis socialiai atsakingo verslo apdovanojimas „Socialiai atsakinga įmonė 2009“.

Antanas Zabulis, „Omnitel“ prezidentas

Apie „Omnitel“

„Omnitel“ – didžiausia mobiliojo ryšio bendrovė Baltijos šalyse, „TeliaSonera“ grupės narė. Bendrovė teikia platų spektrą telekomunikacijos paslaugų, skirtų perduoti balsą, duomenis, vaizdus, naujausią informaciją, pramogas ir atlikti finansines operacijas. „Omnitel“ ryšio kokybę ir spartų plačiajuostį mobilųjį internetą užtikrina plačiausias Lietuvoje „Omnitel“ 3,5 G tinklas. Nuo pirmųjų veiklos dienų „Omnitel“ aktyviai prisideda prie šalies technologinės raidos bei socialinės pažangos.

<i>Pagrindiniai rezultatai</i>	2009 m.	2008 m.
Pajamos	722 mln. Lt	977 mln. Lt
EBITDA	34,6mln. Lt	34,6 proc.
Investicijos	45,4 mln. Lt	86,2 mln. Lt
Aktyvių vartotojų skaičius	1,992 mln.	2,012 mln.

Narystė organizacijose 2009 m.

„Langas 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

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 yra 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.

2009 m. „TeliaSonera“ grupėje buvo išskirti korporacinės atsakomybės prioritetai, glaudžiai susiję su verslo tikslais:

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

Šie prioritetai yra svarbiausi ir „Omnitel“ įgyvendinant korporacinę ir 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. Kuriamo vertę, klientams suteikdami pasaulinio lygio paslaugų patirtį, užtikrindami tinklo kokybę ir geriausią industrijose kainų struktūrą. Mes esame pasaulinę strategiją turinti tarptautinė grupė, tačiau visose rinkose, kuriose dirbame, veikiame kaip vietos bendrovė.

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

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 bei tvirtus sprendimus, kurie mūsų klientams kuria vertę.

Gerbti

Mes už pasitikėjimą, drąsą ir sąžiningumą. Vertiname savo darbuotojų žinias, jų individualybę, visi atsakome už geros atmosferos darbe kūrimą. Su kitais žmonėmis elgiamės taip, kaip norėtume, kad būtų elgiamasi su mumis – profesionaliai ir sąžiningai. Rūpestingai saugome klientų privatumą ir tinklo patikimumą, visada veikiame 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, prie kurios kūrimo kiekvienas gali aktyviai prisidėti. Mūsų klientai žino, kad su mumis bendradarbiauti lengva ir verta, nes tesime duotus pažadus.

Etikos ir elgesio kodeksas

2009 m. buvo atnaujintas „TeliaSonera“ grupės Etikos ir elgesio kodeksas. Jo nuostatos yra neatsiejama verslo filosofijos dalis, kartu su bendra vizija, misija ir vertybėmis.

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.

Kodeksas apima šešias sritis:

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

Šis kodeksas pakeitė ankstesnę socialinės atsakomybės politiką, kuria vadovavosi „Omnitel“.

Santykiai su suinteresuotomis šalimis

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

Mūsų tikslas yra bendrauti ir su visomis suinteresuotomis grupėmis išlaikyti nuoširdžius, skaidrius ryšius, pagrįstus faktais ir konstruktyviu dialogu, neperžengiančiu komercinio konfidencialumo ribų. Ši siekiamybė kiekvienos suinteresuotosios grupės atžvilgiu yra apibrėžta Etikos ir elgesio kodekse.

Santykiai su klientais: stengiamės būti patikimi partneriai, kuriuos pirmiausia rinktųsi esami ir potencialūs klientai. Siekiame teikti aukštos kokybės saugias 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, apsaugome mūsų klientų asmens duomenis ir užtikriname jų privatumą. Imamės priemonių užkirsti kelią neteisėtam asmens duomenų naudojimui, atskleidžiame juos tik įstatymų numatytais atvejais.
- Teikdami paslaugas, ypatingą dėmesį skiriame vaikų apsaugai. Teikiame savo klientams priemones, padedančias apsaugoti nuo nelegalaus ar nepageidaujamo turinio informacijos ir bendradarbiaujame su vyriausybėmis bei patikimomis organizacijomis blokuojant interneto svetaines, kuriose pateikiamas su vaikų seksualiniu išnaudojimu susijęs turinys. Visi mūsų partneriai privalo kovoti su vaikų išnaudojimu.

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.
- Kuriamo 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.
- Nediskutuoju 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 pačių teikiamas paslaugas. Taip pat aktyviai siūlome naudotis šiomis paslaugomis savo klientams, 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 bendrovės vertinimui, mūsų akcininkus ir rinkos subjektus informuojame vienu metu, skubiai ir skaidriai.

2009 m. veiksmai ir rezultatai

Atsakomybė rinkoje

Būdama viena didžiausių Lietuvos įmonių, „Omnitel“ atlieka svarbų vaidmenį šalies ekonominiame ir socialiniame gyvenime. Bendrovės teikiamos telekomunikacijų paslaugos ir diegiamos technologijos prisideda prie darnios visuomenės raidos – 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.

Atsakingos investicijos

„Omnitel“ yra viena daugiausia investuojančių šalies bendrovių – iš viso nuo veiklos pradžios iki 2009 m. pabaigos bendrovė investavo 1,651 mlrd. litų.

2009 m. „Omnitel“ investavo 45,4 mln. litų, iš jų 29,1 mln. Lt – į tinklo plėtrą ir jo priežiūrą.

„Omnitel“ 3,5G (HSDPA) tinklas aprėpia 197 Lietuvos miestus, miestelius ir gyvenvietes – teritoriją, kurioje gyvena 77 proc. šalies gyventojų.

„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 konkurencingumo didinimo.

Dialogas su klientais

2009 m. „Omnitel“ daug dėmesio skyrė dialogui su suinteresuotomis grupėmis, ypač klientais.

Bendrovė sudarė galimybę komentuoti „Omnitel“ paslaugas, naujienas ir visą informaciją, esančią oficialioje interneto svetainėje www.omnitel.lt, ir atsakinėjo į klausimus bei komentarus.

Toks atsivėrimas vartotojų siūlymams, skundams, dialogui padeda taisyti organizacijos trūkumus.

Taip pat įtraukė klientus į paslaugų plėtos procesą:

- reguliariais tyrimais (Klientų aptarnavimo centro, salonuose ir verslo klientų);
- tyrimais pagal poreikį (apklausa, kaip tobulinti „Omnitel“ sąskaitas);
- pirmojo kontakto tyrimu – klientas gali pateikti grįžtamąjį ryšį po kiekvieno atsakymo el. laišku.
- skambinantieji į Klientų aptarnavimo centrą skatinami atsakyti apie paslaugų kokybę.

Neįgaliųjų integracija

2009 m. „Omnitel“ pradėjo aktyvų dialogą su žmonėmis, turinčiais negalią. Buvo surengti keli susitikimai su Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos, Lietuvos kurčiųjų draugijos, Lietuvos neįgaliųjų draugijos bei Neįgaliųjų departamento atstovais, kartu aiškinomės pagrindines žmonių su

negalia problemas ir ką gali verslo organizacijos keisti bei tobulinti klientų aptarnavimo procesuose, kad atitiktų žmonių su negalia poreikius.

Iš užsimezgzusio dialogo radosi konkrečios veiklos, kurias „Omnitel“ pradėjo įgyvendinti 2009 m. ir tęsia 2010 m.:

- aptarnaujančio personalo mokymai, kaip bendrauti su neigaliaisiais ir teikti jiems paslaugas;
- klientų aptarnavimo ir informavimo koregavimas pagal negalios pobūdį;
- specialūs paslaugų tarifai, kuriuos teikiame žmonėms su negalia per neigaliųjų draugijas;

Atsakingas klientų aptarnavimas

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

Aiškus informavimas 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 5574.

2009 m. „Omnitel“ turėjo didžiausią klientų aptarnavimo ir prekybos tinklą tarp visų mobiliojo ryšio operatorių Lietuvoje:

- 32 „Omnitel“ salonai,
- 86 „Omnitel mini“ salonai,
- 40 „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.

Nuolat tiriamo savo klientų pasitenkinimą įvairiais lygiais. 2009 m. klausėme klientų, kaip jie vertina aptarnavimo kokybę balais, ar lengva ir patogu jiems įsigyti mūsų paslaugas, spręsti kilusius klausimus, bendraujant su mūsų darbuotojais, ar patogūs mūsų elektroniniai kanalai – internetinė ir telefoninė savitarna bei internetinis puslapis. Mūsų verslo klientus kuruoja vadybininkai, kurie padeda susivokti paslaugų įvairovėje ir pataria, kaip išnaudoti „Omnitel“ sprendimus sėkmingai kliento įmonės veiklai.

Prieš imdamiesi svarbių pokyčių, sužinome klientų nuomonę. Per 2009 metus kartu su privačiais klientais pakeitėme „Omnitel“ sąskaitas, kad klientams jos būtų kuo aiškesnės ir suprantamesnės.

Klientų saugumo užtikrinimas

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

„Omnitel“, laiduodama klientų duomenų konfidencialumą, laikosi visuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytų reikalavimų, įskaitant Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir Elektroninių ryšių įstatymo reikalavimus. 2009 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 rekomenduojamų antivirusinių programų bei bandomųjų šių programų versijų, kurias galima atsisiųsti iš puslapio.

2009 m. svetainėje www.omnitel.lt buvo įdėta nauja išsami informacinė skiltis apie mobiliųjų ryšių, elektromagnetinės bangos, naudojimosi ribojimus, panaudotus mobiliuosius telefonus ir baterijas.

2009 m., bendradarbiaujant su Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, pradėti blokuoti interneto puslapiai, kuriuose yra galimai neteisėtas turinys, taip užkertant kelią pasiekti neteisėtą pagal šalies įstatymus informaciją internete.

„Omnitel“ taip pat yra pasirašiusi Nacionalinį elgesio kodeksą saugiam nepilnamečių mobiliojo ryšio vartojimui ir dalyvauja saugesnio interneto iniciatyvoje „Draugiškas internetas“.

Darbo aplinka

Dėmesys ir pagarba kiekvienam darbuotojui – svarbiausia „Omnitel“ organizacinės kultūros dalis. Bendrovė Lietuvoje laikoma vienu patraukliausių darbdavių – 2009 m. „Geidžiamiausio darbdavio“ rinkimuose, organizuojamuose karjeros portalo CV.lt, užėmė antrąją vietą. 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 731 darbuotojas.

„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	Vadovai	Vadovai	Vadovai
	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Moterys, proc.	46,7	48	45	41	43	32
Vyrai, proc.	53,3	52	55	59	57	68

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

„Omnitel“ taikoma skaidri atlyginimų politika. Visi atlyginimai mokami laikantis įstatymų, o atlyginimų lygiai yra nustatomi pagal tarptautinių įmonių atlyginimų rinkos medianos lygius konkrečioms pareigybėms. Atlygio nustatymo sistema yra 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.

Dialogas su darbuotojais

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

2009 m. vyko teminės darbuotojų diskusijos dėl vasaros iškylos ir Kalėdų renginio, dėl savanoriško sveikatos draudimo paketo. Kasmet rengiama „Teliasonera“ darbuotojų apklausa. Taip pat palaikomas nuolatinis ryšys intranetu.

Įgyvendintos vidinės komunikacijos ir darbuotojų įtraukimo iniciatyvos: darbuotojų kompetencijų, potencialo, saviraiškos ugdymo programos („Atrask“, „Įgyvendink“, „Atsiskleisk“), „Šešėlių dienos“, 12 „Pyrago dienų“ (neformali diena be posėdžių, vadovai skatinami bendrauti su darbuotojais, vyksta susitikimai su kolegomis iš kitų skyrių), Kalėdinė šventė, Vasaros iškyla, Idėjų fabrikas.

Kad informacija būtų gaunama laiku, taip pat dialogui padeda gyvi susitikimai ir interaktyvus bendrovės internetinis dienoraštis, kuriame kiekvienas darbuotojas gali išsakyti savo nuomonę, kritiką arba užduoti klausimą bet kuria jam rūpima tema ir gauti atsakymą iš bet kurio kolegos ar vadovo, rašyti savo tinklaraštį.

Darbuotojų nuomonės tyrimai

2009 m. gruodį atlikta anoniminė „Teliasonera“ darbuotojų nuomonės apklausa, kurioje dalyvavo atsitiktinės atrankos būdu atrinkta pusė „Omnitel“ darbuotojų.

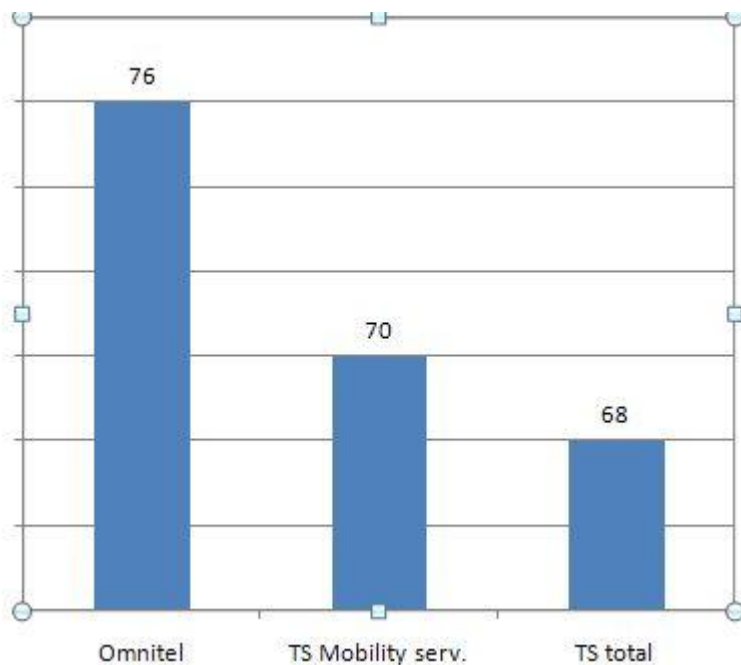
Tai testinė apklausa, vykdoma jau keletą metų iš eilės. Iš jos rezultatų sužinome, ar bendrovės darbuotojai dirba vadovaudamiesi pagrindinėmis vertybėmis, ar ganėtinai gerai bendradarbiaujame siekdami įgyvendinti užsibrėžtus bendrovės tikslus. 2009 m. apklausos tikslas – stebėti darbuotojų nuostatas, kad užtikrintume reikalingus pokyčius kompanijoje, stiprintume bendrovės orientaciją į klientus ir rezultatus, pasitelkdami atsidadavusius ir motyvuotus darbuotojus bei gerą vadovavimą.

Pagrindinis apklausos rodiklis – darbuotojų prisirišimo indeksas – 2009 m. „Omnitel“ išliko stabiliai aukštas – 76 procentai (2008 m. – 76 proc.) – ir yra 8 punktais aukštesnis nei bendras „Teliasonera“ grupės indeksas.

Pagal „Teliasonera“ darbuotojų apklausos rezultatus yra rengiamas veiksmų planas ir daromos įžvalgos tobulintinoms sritims gerinti.

2009 m. buvo surengti susitikimai su 250 darbuotojų iš 12 skyrių – jiems pristatyti ir palyginti 2007–2008 metų apklausos rezultatai, surinktos pastabos ir pasiūlymai bei tartasi

su atsakingais darbuotojais dėl tolesnių veiksmų. Dauguma plane numatytų veiksmų jau yra sėkmingai įgyvendinti arba įgyvendinami.



Darbuotojų veiklos vertinimas

Veiklos vertinimo tikslas – siekti įmonės tikslų gerinant veiklos vertinimo rodiklį bei suteikiant darbuotojams grįžtamąjį ryšį.

Vertinant 2009 m. veiklą buvo įvesta pakeitimų, kad Personalo skyrius matytų paties darbuotojo ir jo vadovo nuomonę apie įvykdytus 2009 m. tikslus, užduotis bei kompetencijų lygį.

Siekiant visus organizacijos darbuotojus išsamiai supažindinti su nauju veiklos vertinimu, visiems norintiems darbuotojams didžiuosiuose Lietuvos miestuose buvo surengti 6 vidiniai mokymai apie konstruktyvaus grįžtamojo ryšio teikimą ir priėmimą bei ugdomąjį vadovavimą.

Vertinant veiklą dalyvavo 100 proc. darbuotojų, išdirbusių daugiau negu pusę metų – jie buvo vertinami savo tiesioginių vadovų, gavo grįžtamąjį ryšį apie tikslų ir užduočių vykdymą, numatė 2010 m. individualius veiklos prioritetus ir ugdymo prioritetus 2010 m.

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“ fiksuojamas labai mažas sergamumas.

Darbuotojų patogumui į bendrovę kviečiami gydytojai profilaktiniam skiepijimui, o norintiesiems organizuojami privalomieji sveikatos patikrinimai darbo vietoje. Tai taupo darbuotojų laiką ir įpareigoja pačius darbuotojus skirti didesnę dėmesį sveikatai.

Šeimai palanki aplinka

Kasmet atliekamos darbuotojų apklausos parodė, kad galimybė derinti šeimą, darbą ir laisvalaikį yra labai svarbus pasitenkinimo darbo vietoje veiksnys. Nuolat stengiamės į tai atsižvelgti kasdienėje veikloje.

Nuo praėjusių metų vasaros „Omnitel“ darbuotojai turi galimybę kai kuriuos darbus atlikti nuotoliniu būdu, pavyzdžiui, namuose. Nuotolinis darbas leidžia darbuotojams lanksčiau derinti darbą su laisvalaikiu, daugiau laiko praleisti su šeima, valdyti dienotvarkę pagal savo poreikius.

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

2009 m. teise į vieno mėnesio tėvystės atostogas pasinaudojo 21 darbuotojas – tai yra apie 96 proc. darbuotojų, kurie tais metais susilaukė vaikų.

Aktyviai naudojamosi papildomomis laisvomis dienomis per mėnesį, skiriamomis tėvams, auginantiesiems 2 ir daugiau vaikų iki 12 m. amžiaus.

57 darbuotojai, 2009 m. susilaukę vaikų, gavo bendrovės piniginę dovaną.

2009 m. kartu su socialiniais partneriais pradėjome projektą „Palankios šeimai darbovietės kūrimas ir kokybiško užimtumo skatinimas šalyje per socialinę partnerystę“. Pagal šį projektą bendrovės vadovams ir darbuotojams organizuojame seminarus apie darbo ir šeimos išsipareigojimų derinimo skatinimo priemones, darbuotojus konsultuoja psichologai ir šeimos teisės specialistai. Mažesnes pajamas gaunančioms darbuotojų šeimoms rengiame išvykstamąsias asmenines mokymo sesijas.

Gerovės paketas

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

- 1) kelių rūšių draudimas, kurio įmokas moka „Omnitel“: nelaimingų atsitikimų, medicinos išlaidų kelionėje ir savanoriško sveikatos draudimo;
- 2) bendrovės mokamos įmokos į darbuotojų tradicinio kaupiamojo, investicinio draudimo ar trečiosios pakopos pensijų fondų asmenines sąskaitas; (ekonomikos sunkmečiu laikinai buvo sustabdytos įmonės įmokos į darbuotojų tradicinio kaupiamojo, investicinio draudimo ar 3-iosios pakopos pensijų fondų asmenines sąskaitas.)
- 3) parama darbuotojų šeimai: pašalpos suteikimas mirusio šeimos nario laidotuvėms, piniginė dovana gimus vaikui.
- 4) darbuotojai kiekvienais metais gauna fiksuotą sumą apsipirkti „Omnitel“ salonuose, lengvatinius mokėjimo planus „Omnitel“ paslaugoms.

2009 m. „Omnitel“ į darbuotojų draudimo ar pensijų fondų sąskaitas pervėdė apie 0,96 mln. litų (nuo 2009 08 01 dienos programa sustabdyta).

Darbuotojų sveikatos draudimui su mokesčiais valstybei 2009 m. skirta apie 1,3 mln. litų.

Darbuotojų mokymai

Žinios ir darbuotojų profesionalumas yra vertingiausi „Omnitel“ ištekliai, todėl bendrovė daug dėmesio skiria nuolatiniam personalo mokymui.

2009 m. „Omnitel“ toliau investavo į darbuotojų mokymus ir drauge ieškojo naujų sprendimų. Taip bendrovėje buvo įdiegta vidinių mokymų kultūra, suburtas „Omnitel“ trenerių klubas, daug dėmesio skiriama darbuotojų studijoms, iš dalies apmokamos magistratūros studijos ar ilgalaikės programos.

„Omnitel“ darbuotojai turi galimybę pasisemti patirties ir siekti tarptautinės karjeros dalyvaudami visos telekomunikacijų bendrovės „TeliaSonera“, Šiaurės ir Baltijos šalių telekomunikacijų rinkos lyderės, kurios dalis yra „Omnitel“, veikloje.

2009 m. išoriniuose mokymuose dalyvavo 65 proc. darbuotojų, vidiniuose – 100 proc. Vidutiniškai vadovai mokėsi 16 valandų, darbuotojai – 24 valandas per metus.

Nuotolinis darbas

Įmonėje 2009 m. pradėtas aktyviai taikyti šiuolaikinis darbo organizavimo metodas – nuotolinis darbas, kuris leidžia derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus.

Nuotolinio darbo principai bendrovėje pradėti diegti įgyvendinant plėtros planą. Nuo 2009 m. rugpjūčio „Omnitel“ galimybė organizuoti ir atlikti darbus nuotoliniu būdu, skatinta ir anksčiau, įforminta darbo tvarkos taisyklėse.

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, kai reikia ramios aplinkos bei susikaupimo. Dirbant nuotoliniu būdu negaištama laiko ir neieikvojami degalai automobilių spūstyse. Tikime, kad tokia darbo forma padės motyvuoti darbuotojus, ugdys jų atsakomybę už galutinį rezultatą ir skatins siekti jo savarankiškai.

Darbuotojų skaičiaus mažinimas

Kad sudėtingomis ekonomikos sąlygomis bendrovė pasiektų didesnę našumą, 2009 m. pradžioje buvo priimtas sprendimas uždaryti keletą salonų ir sumažinti kitų etatų skaičių. Iš viso šis sprendimas palietė 60 bendrovės darbuotojų. Su darbuotojais „Omnitel“ išsiskyrė šalių susitarimu, jiems išmokėtos sąžiningos kompensacijos.

Aplinkosauginė atsakomybė

„Omnitel“ aplinkosauginė atsakomybė apima siekį mažinti bendrovės daromą poveikį aplinkai ir netiesiogiai prisidėti prie aplinkosaugos problemų sprendimo teikiamomis paslaugomis gyventojams ir verslui.

Mūsų bendrovė veikia aplinką per materialinių išteklių ir energijos naudojimą, transportą ir darbuotojų keliones. Siekdama, kad ši įtaka būtų mažesnė, „Omnitel“ daug dėmesio skiria:

- modernioms ir veiksmingoms technologijoms diegti,
- atliekoms perdirbti,
- transporto ūkiui atnaujinti,
- veiksmingam energijos išteklių naudojimui,
- taupiam materialinių išteklių naudojimui,
- veiksmingam kelionių organizavimui,
- individualiai atsakomybei skatinti.

„Omnitel“ teikia platų aplinką tausojančių paslaugų spektrą.

Nuotolinio darbo ir bendravimo paslaugos, leidžiančios atsisakyti kelionių:

- mobilusis internetas,
- mobilusis e. paštas,
- telekonferencijos,
- mobiliosios bankininkystės sprendimai,
- mobilus mokėjimas už automobilio stovėjimo aikštelę,
- mobilusis e. parašas,
- mobilieji namų ir transporto sistemų kontrolės sprendimai,
- elektroninė savitarnos sistema.

Popieriaus, diskų, grynujų pinigų leidžiantys atsisakyti sprendimai:

- daugkartinės išankstinio mokėjimo sąskaitų pildymo kortelės,
- mobiliojo e. parašo identifikacijos sprendimai,
- spauda, televizija mobiliajame telefone – mobiliojo interneto portale OmniSurfport
- legali muzikos nuomos paslauga internetu – nauja 2009 m. paslauga.

2009 m. aplinkos gerinimo srityje įgyvendinti šie veiksmai:

Telekonferencijų skatinimas

„Omnitel“ skatina vietoj kelionių į užsienį rinktis telekonferencijas. Kelionių mažinimo programa yra įgyvendinama „TeliaSonera“ grupės mastu. Per 2009 m. „Omnitel“ 50 proc. sumažino verslo kelionių į užsienį skaičių (2008 m. – 722 ir 2009 m. – 352). Telekonferencijų paslaugos naudojimas nuo jos pristatymo 2009 m. balandį ženkliai augo ir iš viso per 2009 m. telekonferencijos numeriu +37061900999 prakalbėta 1500 valandų.

Nuotolinio darbo vietos įdiegimas

2009 m. rugpjūtį bendrovė įdiegė nuotolinio darbo vietą: biuro darbuotojai gali dirbti ne įprastinėje savo darbo vietoje, o namuose ir kitur, kur yra galimybės jungtis prie mobiliojo interneto. Tokiu būdu darbuotojai taupo laiką ir degalus kelionei į darbą ir gali lengviau derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus. Bendrovė nuotolinį darbą formalizavo vidiniais dokumentais ir pateikė siūlymą Lietuvos vyriausybei šalies įstatyminėje bazėje reglamentuoti nuotolinį darbą aiškiau.

Elektroninių sąskaitų klientams įdiegimas

„Omnitel“ 2009 m. rugpjūtį visiems privatiems vartotojams pakeitė popierines sąskaitas į elektronines. Iki to laiko 37 proc. klientų jau naudojos elektroninėmis sąskaitomis. Klientui pageidaujant, galimybė gauti popierinę sąskaitą buvo išsaugota, tačiau intensyviai buvo tęsiama kampanija, informuojant apie e. sąskaitos pranašumus ir aplinkos tausojimą. 2009 m. pabaigoje tik 6 proc. „Omnitel“ klientų gavo popierines sąskaitas.

Šis veiksmas leidžia ženkliai sumažinti poveikį aplinkai, nes „Omnitel“ kiekvieną mėnesį išspausdindavo apie 300 tūkst. popierinių sąskaitų, o vienam klientui viena sąskaita su voku sveria apie 36 gramus. Taip sutaupome apie 130 tonų popieriaus per metus.

E. parašo naudojimo skatinimas

2009 m. bendrovė skatino naudoti e. parašą tarp verslo klientų suteikė galimybę nemokamai naudotis mobiliuoju e. parašu 2010 m. ir nemokamai keitė SIM korteles į naujas su e. parašo funkcija. 2009 m. pabaigoje „Omnitel“ turėjo 7800 klientų, kurie naudojos e. parašo paslauga – tai 3,9 karto daugiau nei 2008 m. pabaigoje, kai e. parašo naudotojų buvo 1600.

Elektroninės savitarnos naudojimo skatinimas

„Omnitel“ 2009 m. tobulino elektroninę savitarną ir skatino klientus ja naudotis. 2009 m. pradžioje buvo 166 tūkst. e. savitarnos naudotojų, o 2009 m. pabaigoje – 254 tūkst.

2009 m. buvo tęsiami ir pradėti nauji savitarnos plėtros darbai:

- nauja mobiliosios sekretorės funkcijos versija;
- kuriama e. parduotuvė: privatūs klientai galės pirkti pasiūlymus, sudaryti naujas sutartis, jas pratęsti;
- greitinamas detalių sąskaitų generavimas.

Vidinių procesų priežiūra

Bendrovėje didelis dėmesys skiriamas vidiniams procesams, leidžiantiems taupyti išteklius, reguliariam technikos, transporto ūkio atnaujinimui (visi automobiliai atitinka „Euro-3“ arba „Euro-4“ standartus, reglamentuojančius automobilių išmetamųjų dujų sudėtį), atliekų perdirbimui.

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. 2008–2009 m. „Omnitel“ Tinklo technologijų padalinys, prižiūrėdamas tinklo įrangą, kėlė sau užduotį atsisakyti nereikalingų operacijų, sumažinti vertės nekuriančių veiklų, drauge neleisti

smukti kokybei. Remiantis „Six Sigma“ metodikomis buvo įgyvendinti keli projektai, kurie padėjo ir padės mažinti bendrovės poveikį aplinkai:

Energijos sąnaudų mažinimas

2008–2009 m. „Omnitel“ tinkle 2 proc. sumažintas elektros energijos sunaudojimas, dirbant su temperatūros pokyčiais. Nustatyta, kad temperatūros ribą, kada automatiškai įsijungia kondicionierius, galima pakelti nuo 22 iki 28–30 °C. Kol temperatūra yra mažesnė, bazinėse stotyse vėdina ventiliatoriai. Apskaičiuota, kad tokiu būdu per metus bus sutaupyta daug elektros energijos, nes kondicionieriai yra galingesni ir sunaudoja daug daugiau elektros energijos: kondicionieriaus galia yra apie 2500 W, o ventiliatoriaus – tik apie 90 W. Ateityje kondicionierių pajėgumo didinti neplanuojama. Konstruktyviai bus didinamos oro padavimo-išmetimo angos, kad efektyviau veiktų mažiau elektros energijos suvartojantys ventiliatoriai.

Rangovų darbo optimizavimas

Išanalizavus, kaip rangovai diegia įrangą, ieškota veiksmingesnių darbo metodų. Per 2009 m. 20 proc. sumažintas rangovų nuvažiuotų kilometrų skaičius, prižiūrint „Omnitel“ bazines stotis.

CO₂ emisijos

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

„Omnitel“ 2009 m. tiesiogiai į aplinką išskyrė 1028 tonas anglies dvideginio– naudodama degalus savo transportui ir dujas šildymui. Skaičiuojant suvartotą elektros energiją ir subrangovų, aptarnaujančių „Omnitel“ tinklą, sunaudotus degalus, netiesiogiai į aplinką buvo išskirtos 3765 tonos CO₂.

Visuomeninė atsakomybė

„Omnitel“ dalyvavimą Lietuvos visuomeniniame gyvenime lemia bendrovės strateginis siekis diegiamomis inovacijomis, paslaugomis ir patirtimi prisidėti prie šalies socialinės aplinkos gerinimo, žinių visuomenės kūrimo ir skaitmeninės atskirties mažinimo.

Siekis būti atsakinga bendrove yra 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 grindžiamo tvirtomis vertybėmis ir verslo principais.“

Bendrovės atsakomybė dėl visuomenės yra įgyvendinama per socialinio rėmimo ir socialinės partnerystės projektus, diegiant skaitmeninę atskirtį mažinančias paslaugas ir didinant prieinamumą, dalijantis patirtimi ir žiniomis su visuomeniniais partneriais.

Pagrindiniai 2009 m. „Omnitel“ bendruomeniniai partneriai

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

Visuomeninė organizacija „Gelbėkit vaikus“ – visuomeninis partneris, su kuriuo „Omnitel“ vykdo ilgalaikę iniciatyvą „Augink atsakingai“, skirtą mažinti vaikų fizinės bausmės ir ugdyti naują kuriančią kartą.

VšĮ „Pilietinės minties institutas“ – „Omnitel“ buvo šio instituto rengiamo konkurso „Padovanok Lietuvai viziją“ partneris.

Lietuvos Junior Achievement – su didžiausia nevalstybine verslo ir ekonominio švietimo organizacija Lietuvoje „Omnitel“ sieja 3 metų partnerystę rengiant verslo čempionatą Lietuvos mokiniams ir studentams.

Šiaulių universiteto testinių studijų centras. Kartu vykdomas ES finansuojamas projektas „Palankios šeimai darbovietės kūrimas ir kokybiško užimtumo skatinimas šalyje per socialinę partnerystę“.

„Lietuvos kochlearinių implantų naudotojų asociacija“ – bendradarbiaujant su šia organizacija „Omnitel“ parėmė 20-ies kurčių vaikų kochlearinės implantacijos operacijas ir reabilitaciją 2009 m.

Asociacija „Lango į ateitį“ – „Omnitel“ yra aljanso iniciatorius ir vienas iš narių. Bendrovė daugiau nei 6 metus dalyvauja „Lango į ateitį“ valdyboje bei vykdomuose skaitmeninės atskirties mažinimo ir visuomenės el. raštingumo skatinimo projektuose.

Asociacija „Infobalt“ – „Omnitel“ yra asociacijos narys ir dalyvauja „Infobalt“ vykdomoje informacinės visuomenės ir žinių ekonomikos skatinimo veikloje.

Nacionalinis projektas „Saugesnis internetas“ – „Omnitel“ yra šio projekto partneris.

Lietuvos neįgaliųjų draugija, Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga – su šiomis organizacijomis 2009 m. vykdytas dialogas, siekiant pagerinti žmonių su negalia aptarnavimo kokybę.

Lietuvos Respublikos policijos departamentas ir 60 Lietuvos savivaldybių bei seniūnijų – kartu su „Omnitel“ įgyvendino projektą „Vienkiemio saugumas“ ir atokiuose vienkiemiuose gyvenantiems žmonėms išdalijo 2000 mobiliųjų telefonų.

Kultūra:

VšĮ „Vilnius – Europos kultūros sostinė 2009“: „Omnitel“ – mobiliosios medijos partneris; per 2009 m. apie šios programos renginius Lietuvoje išsiuntė klientams 10 milijonų SMS žinučių.

Sportas:

Lietuvos futbolo federacija: kartu organizuojame didžiausią Baltijos šalyse vaikų futbolo turnyrą „Ežiogolas“.

Lietuvos krepšinio federacija: esame ilgamečiai nacionalinės vyrų krepšinio rinktinės rėmėjai.

Lietuvos tautinis olimpinis komitetas: esame ilgamečiai Lietuvos olimpinio sporto rinktinių rėmėjai.

Dialogas su visuomene

2009 m. „Omnitel“ buvo aktyvaus dialogo metai su vietos bendruomenėmis, nevyriausybinėmis ir vyriausybinėmis organizacijomis.

- 2009 m. „Omnitel“ aktyviai dalyvavo Nacionaliniame atsakingo verslo įmonių tinkle (NAVIT) ir nuo 2009 m. rugsėjo pusmetį koordinavo tinklo veiklą. Dalyvaudama šioje veikloje, „Omnitel“ skatina dialogą ir dalijimąsi ĮSA patirtimi Lietuvoje.
- 2009 m. „Omnitel“ pradėjo aktyvų dialogą su žmonėmis, turinčiais negalią. Surengti susitikimai su Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos, Lietuvos kurčiųjų draugijos, Lietuvos neįgaliųjų draugijos bei Neįgaliųjų departamento atstovais, aiškinomės pagrindines žmonių su negalia problemas ir ką gali bendrovė keisti bei tobulinti aptarnaudama klientus, kad patenkintų žmonių su negalia poreikius.
- Vykdam projektą „Vienkiemio saugumas“ nacionaliniu ir regioniniu mastu buvo užmegztas dialogas su vyriausybinėmis institucijomis – Policijos departamentu, rajonų savivaldybėmis ir seniūnijomis.
- Svarbiausia grupė, kuriai buvo skirta daugiausia dėmesio, o dialogui net sukurtos specialios formos, tapo esami ir potencialūs klientai:
 - 2009 m. sudarėme galimybę komentuoti „Omnitel“ paslaugas, naujienas ir visą informaciją, esančią „Omnitel“ interneto svetainėje. Per 3,5 mėnesio gauta 2400 aktyvių komentarų, į 70 proc. jų atsakyta. Tai drąsus ir unikalus žingsnis – atsiverti vartotojų skundams ir siūlymams, kad galėtume taisyti klientų įvardijamus organizacijos trūkumus.
 - Įtraukėme klientus į paslaugų plėtros procesą per:
 - o reguliarius tyrimus (klientų aptarnavimo centro, salonuose ir verslo klientų)
 - o tyrimus pagal poreikį (apklausa, kaip tobulinti „Omnitel“ sąskaitas)
 - Klientų apklausa mums padėjo sukurti „idealią“ sąskaitą, kurią išrašėme jau už 2010 sausio mėn. paslaugas.
 - Išbandėme naujas paslaugas ir tobulinome jas pagal klientų išsakytus komentarus ir siūlymus (tokiu principu pristatyta nauja paslauga „Muzikos nuoma“).

Socialiai atsakinga rinkodara

„Omnitel“ 2009 m. suteikė paslaugų, pritaikytų specifinių poreikių grupėms:

- Nedarbo draudimas klientams, praradusiems darbą. Visiems „Omnitel“ vartotojams, pristačiusiems oficialius dokumentus apie nedarbą, bendrovė suteikė galimybę 6 mėnesius skambinti nemokamai. Šia galimybe iš viso pasinaudojo 2384 klientai.
- Planas studentams: specialus mokėjimo planas, pritaikytas klientams, gaunantiems mažas pajamas.
- Vienkiemų projektas: 2000 nemokamų telefonų ir metai nemokamų išankstinių paslaugų vienkiemų gyventojams visoje Lietuvoje (bus plačiau).
- Planas pensinio amžiaus žmonėms: specialus išankstinio mokėjimo planas kartu su „IKI“.

Pagrindiniai visuomeniniai projektai

NAVIT (Nacionalinio verslo įmonių tinklo) koordinavimas 2009 m. rugsėjis–2010 m. kovas:

- mėnesiniai tinklo narių susirinkimai „Omnitel“;
- metinės ĮSA konferencijos (2009 11 30) „Savanorystės vertė verslui ir visuomenei ekonominės krizės metu“ organizavimas kartu su JTVP, Investors‘ Forum ir kitais NAVIT nariais;
- metinio NAVIT vadovų susitikimo, skirto ĮSA ir tinklo prioritetams 2010 m., koordinavimas.

Dialogas su neįgaliaisiais. Iš 2009 m. plėtoto dialogo radosi veiklos kryptys, kurias „Omnitel“ pradėjo įgyvendinti 2009 metais ir tęs 2010-aisiais, gerindama žmonių su negalia aptarnavimą:

- * aptarnaujančio personalo mokymai, kaip bendrauti su neįgaliaisiais ir teikti jiems paslaugas;
- * klientų aptarnavimo ir informavimo koregavimas pagal negalios pobūdį;
- * specialūs paslaugų tarifai, kuriuos teikiame žmonėms su negalia per neįgaliųjų draugijas;
- * nuolatinis aktyvus dialogas, išklaušant ir atsižvelgiant į neįgaliųjų poreikius.

Vienkiemų gyventojų saugumas.

„Omnitel“ per 2009 m. padovanojo 2000 mobiliųjų telefonų vyresnio amžiaus Lietuvos kaimo vietovių vienkiemų gyventojams ir metus įsipareigojo kas mėnesį pildyti jų sąskaitas 10 Lt suma. Saugumo sumetimais projektui parinkti telefonai, kurie neparduodami Lietuvos rinkoje ir papildomai buvo užregistruoti policijoje. Įvykdyti projektą padėjo socialiniai partneriai – Policijos departamentas, rajonų savivaldybės ir seniūnijos – per daugiau nei mėnesį surengti 54 susitikimai su jų atrinktais gyventojais, išdalyti telefonai, apmokyta jais naudotis. Taip padėjome visuomenei spręsti opią socialinę saugumo problemą. Įgyvendinant projektą akcentuota ir būtinybė kurti saugią kaimynystę.

Socialinė iniciatyva „Augink atsakingai“

Projekto tikslas – sukurti atsakingo vaikų ugdymo šeimose ir valstybėje kultūrą, siekiant užauginti naują – aktyvią, kuriančią, laisvos valios ir proto – kartą.

Socialinių partnerysčių principu vykdoma iniciatyva, 2008 m. gegužės mėn. pradėta su vienu visuomeniniu partneriu „Gelbėkit vaikus“, per 2009 m. pritraukė:

- 600 tūkst. iniciatyvą palaikančių žmonių,
- 50 informacinių partnerių,
- 33 verslo „Omnitel“ klientus, tapusius iniciatyvos draugais,
- apie 30 visuomenės nuomonės lyderių, dalyvaujančių projekto veiklose ir komunikacijoje.

2009 m. lapkritį–gruodį vykdyta akcija „Nereikia diržo“ įtraukė dešimtis tūkstančių šeimų visoje Lietuvoje, 12 miestų savivaldybes, daugiau kaip 200 mokyklų, dešimtis verslo įmonių ir kitų organizacijų, padovanojusių 3500 diržų ir 10000 atvirukų.