

„OMNITEL“ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS 2011 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

„Omnitel“ aplinkosauginė atsakomybė

„Omnitel“ visuomeninė atsakomybė

Bendrovės vadovo žodis

2011 m. „Omnitel“ buvo išskirtiniai metai, kada kartu su kitomis 17 „TeliaSonera“ grupės kompanijų atnaujinome savo prekės ženklą. Kartu su prekės ženklo pokyčiu pristatėme ir „Omnitel“ strategiją nusakančią žinutę mūsų klientams: „Pirmiausia – Jūs“. Tai sakydami, mes pažadame, kad visus savo veiksmus grįsime labai aiškiu principu: pirmiausia – Jūs, mūsų klientai.

Mūsų organizacijai, šiemet švenčiančiai savo 20 metų gimtadienį, tai buvusių pasiekimų tęsinys ir naujo etapo pradžia. Praeityje paliekame kelią, kupiną iššūkių, atradimų ir nuolatinio siekio tobulėti, diegti naujoves ir suteikti tik geriausias, aukščiausios kokybės paslaugas mūsų vartotojams: nuo pat 1992 m., kai pirmieji įkūrėme palydovinio ryšio stotį, iki šių metų, kada vos prieš kelias savaites pirmieji pradėjome teikti komercines 4G LTE paslaugas. Įkvėpti šių pasiekimų ir mūsų klientų pasitikėjimo tęsime ir pradėsime naujas iniciatyvas, kurios leis mums būti visaverčiais ir atsakingais visuomenės nariais.

2008 m. pradėjome didelio visuomenės palaikymo sulaukusią iniciatyvą „Augink atsakingai“, kurios misija – inicijuoti, skatinti bei remti įvairias nacionalinio masto programas, padedančias skatinti Lietuvos visuomenės kūrybiškumą. Šiais metai ši veikla išaugo į naują profesinę savanorystę skatinančią iniciatyvą „Kam to reikia?!“, kurią kuriame kartu su partneriais „Swedbank“. Kūrybinga, veržli ir lyderio savybėmis pasižyminti karta gali būti išugdyta tik tuomet, jei ji noriai semsis ne tik teorinių žinių, bet gaus ir patarimų bei pavyzdžių, kaip šias žinias pritaikyti darbe, siekiant karjeros. Tikime, kad nauja iniciatyva padės šiam tikslui suvienyti verslo įmonių ir mokyklų pajėgas.

Antanas Zabulis, „Omnitel“ prezidentas

Apie „Omnitel“

„Omnitel“ yra didžiausia mobiliojo ryšio bendrovė Baltijos šalyse, „TeliaSonera“ grupės – vienos didžiausių telekomunikacijų bendrovių Europoje – narė. Bendrovė teikia platų spektrą patikimų ir aukštos kokybės 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, o 2011 metų balandį pirmieji Lietuvoje pradėjome teikti komercines 4G LTE ryšio paslaugas. Nuo pirmųjų veiklos dienų aktyviai prisidedame prie šalies technologinės raidos ir 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, kurias lydėtų nuolatinis geras aptarnavimas. 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.

Pagrindiniai rezultatai	2011 m.	2010 m.
Pajamos	555 mln. Lt	604 mln. Lt
EBITDA	28 proc.	33 proc.
Investicijos	118 mln. Lt	56,6 mln. Lt
Aktyvių vartotojų skaičius	1,99 mln.	2 mln.

Narystės organizacijose 2011 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

„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.

2011 m. „TeliaSonera“ grupėje buvo išskirti ilgalaikiai socialinės atsakomybės tikslai, kurie turi užtikrinti, kad socialinės atsakomybės valdymas būtų nuolat peržiūrimas ir atnaujinamas atsižvelgiant į dabartines ir ateities aktualijas. Jų siekiant aktyviai dalyvauja ir mūsų suinteresuotos grupės.

Siekiame:

- Skatinant plėtrą, diegiant etiško verslo praktiką ir užkertant kelią neetiškam mūsų produktų ir paslaugų naudojimui, tapti svarbiu partneriu vertės grandinėje;
- Padėti savo klientams ir suteikti jiems galimybę naudojant tiekiamus produktus ir paslaugas sumažinti poveikį aplinkai;
- Visoms suinteresuotosioms šalims aktyviai teikti prieinamą, patikimą, subalansuotą ir skaidrią informaciją apie socialinės atsakomybės veiklos rezultatus.

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 industrijoje išlaidų struktūrą. Mes esame pasaulinę strategiją turinti tarptautinė grupė, tačiau visose rinkose, kuriose dirbame, veikiame 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 tvirus 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 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, 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. Saugome mūsų klientų asmens duomenis ir užtikriname jų privatumą.

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

Santykiai su tiekėjais, verslo partneriais ir konkurentais: Siekiame būti patikimu tiekėjų ir rangovų partneriu. 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.

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.

Santykiai su akcininkais: Siekiame 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.

Santykiai su žiniasklaida: Mes aktyviai teikiame informaciją žiniasklaidai, siekdami užtikrinti išsamų ir teisingą su mūsų veikla susijusios informacijos pateikimą visuomenei. Mūsų bendravimas su žiniasklaidos priemonėmis pagrįstas sąžiningumo, tikslumo ir skaidrumo principais, atsižvelgiant į konfidencialumo ribas.

Tikslai ir pažangos rodikliai

2009 m. „Omnitel“ suformulavo socialinės atsakomybės rodiklius, pagal kuriuos nustatoma pažanga pagrindinėse srityse: darbo santykių, santykių su klientais ir rinka, santykių su visuomene ir aplinkosaugos. 2011 m. vykdydami veiklą siekėme užsibrėžtų tikslų ir metų pabaigoje įvairiose veiklos srityse išsikėlėme naujus tikslus.

Darbo santykiai

Mūsų tikslas – būti patraukliu darbdaviu, įtraukiančiu, padedančiu tobulėti bei išlaikančiu kvalifikuotus ir motyvuotus žmones profesionalioje darbo aplinkoje.

2011 m. pasiekti tikslai:

- Didinti darbuotojų lojalumą (rodiklis - darbuotojų prisirišimo indeksas);
- Darbuotojų įvertinimas (rodiklis – kiek darbuotojų dalyvauja vertinime);
- Socialiniai priedai (rodiklis – išlaikyti siūlomų socialinių priedų darbuotojams paketą);
- Vadovų lyderystė (rodiklis – kiek procentų vadovų darbuotojų laikomi lyderiais);
- Darbo ir šeimos derinimas (rodiklis – darbuotojų apklausa dėl darbo krūvio ir nuotolinio darbo galimybės vertinimas).

2011 m. iš dalies pasiekti tikslai:

- Lygių teisių užtikrinimas (rodiklis – kiek procentų moterų turime tarp visų darbuotojų ir tarp vadovų);
- Darbuotojų ugdymas (rodiklis – kiek mokymuose dalyvavo darbuotojų).

2011 m. nepasiekti tikslai:

- Profesiniai sužeidimai (rodiklis – sužeidimų darbo metu skaičius).

Klientai, rinka

Mūsų tikslas – būti patikimais partneriais, kuriuos pirmiausia rinktųsi esami ir potencialūs klientai, teikti aukštos kokybės saugias paslaugas už patrauklią kainą ir taip prisidėti prie klientų sėkmės.

2011 m. pasiekti tikslai:

- Ryšio aprėptis ir kokybė (rodiklis – šalies teritorijos aprėptis ir paslaugų prieinamumas gyventojams);
- Vaikams žalingo interneto turinio filtravimas internete (rodiklis – vykdomos veiklos tęstinumas ir plėtra);
- Žmonių su negalia aptarnavimas (rodiklis – klientų su negalia aptarnavimo tobulinimas ir salonų pritaikymas).

2011 m. nepasiekti tikslai:

- Klientų pasitenkinimas (rodiklis – klientų pasitenkinimo indeksas).

Aplinka

Mūsų tikslas – veikti vadovaujantis darnios plėtros principais, mažinti įmonės poveikį aplinkai, naudotis ir skatinti naudotis paslaugomis, padedančiomis spręsti aplinkosaugos problemas.

2011 m. pasiekti tikslai:

- Elektros energijos sunaudojimas (rodiklis – elektros sunaudojimas MWH);

- Atliekos (rodiklis – atliekų ir liuminescencinių lempučių kiekis);
- CO2 emisija (rodiklis – CO2 emisija tonomis);
- Vandens sunaudojimas (rodiklis – vandens sunaudojimas m3).

2011 m. iš dalies pasiekti tikslai:

- Klientų aptarnavimas e. kanalais (rodiklis – e. sąskaitų kiekis ir unikalų lankytojų skaičius savitarnos svetainėje).

Visuomenė

Mūsų tikslas – prisidėti prie šalies socialinės aplinkos gerinimo, mažinant skaitmeninę atskirtį, tobulinant esamą infrastruktūrą ir paslaugas, būti ilgalaikiu investuotoju ir atsakingu pilietinės bendruomenės nariu.

2011 m. pasiekti tikslai:

- Narystės, partnerystės ir rėmimai (rodiklis – narysčių ir rėmimų skaičius).

2011 m. nepasiekti tikslai:

- Nuobaudos (rodiklis – nuobaudų kiekis).

2011 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 1,88 mlrd. Lt.

2011 m. „Omnitel“ investavo 117,7 mln. Lt., iš kurių 94,3 mln. Lt. investuota 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. 2011 m. pabaigoje veikė 760 3G ryšio bazinės stotys (383 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

2011 m. ir toliau tęsėme iniciatyvas, padedančias užmegzti atvirą dialogą su suinteresuotomis grupėmis, ypač klientais.

Per 2011 m. „Omnitel“ interneto svetainėje lankytojai parašė vidutiniškai daugiau nei 1200 komentarų per mėnesį, o į daugiau nei 70 proc. komentarų atsakė „Omnitel“ darbuotojai.

„Omnitel“ turi puslapį socialiniame tinkle „Facebook“ (www.facebook.com/omnitel). „Facebook“ itin populiarus Lietuvoje – yra apie 980 tūkstančių lietuviškų įmonių ir žmonių profilių bei puslapių. „Omnitel“ puslapis „Facebook“ 2011 m. sausį turėjo 38 422 gerbėjus, o 2011 m. gruodžio pabaigoje – net 60 859 (22 tūkst. daugiau). Panašus skaičius žmonių mėgsta ir Ežio puslapį „Facebook“.

„Facebook“ taip pat atlieka ir klientų aptarnavimo funkciją. Mūsų klientai gali susisiekti su mūsų klientų aptarnavimo specialistais neišeidami iš „Facebook“ aplinkos.

„Facebook“ suteikia mums galimybę sužinoti žmonių nuomonę apie pateiktus pasiūlymus ir paslaugas. Ši informacija padeda tobulinti veiklos procesus. Tam „Facebook“ rengiamos įvairios apklausos. Be abejo, „Facebook“ naudojamas ir skleidžiant bendrovės naujienas ir informaciją, rengiami konkursai, kuriamos pramoginės taikomosios programos, tačiau svarbiausia visgi „Facebook“ – bendrauti su esamais ir potencialiais klientais, užsitikrinti grįžtamąjį ryšį, kurti ir palaikyti santykius su jais.

2011 m. bendrovė pristatė klientų aptarnavimo naują – pokalbių internetu (angl. *chat*) konsultacijas – „Omni gyvai“. Realioju laiku internete vykstančio pokalbio metu „Omni“ klientai ir puslapio lankytojai gaus atsakymus į rūpimus klausimus ir galės pasikonsultuoti su „Omni“ specialistais.

Su „Omni“ susijusi filmuota medžiaga (reklaminiai klipai, vaizdo medžiaga iš renginių ir kt.) dedama į oficialų „Omni“ kanalą didžiausioje pasaulyje vaizdo svetainėje „Youtube“. „Omni“ kanale www.youtube.com/omnitoofficial esančius filmukus žmonės kas mėnesį vidutiniškai peržiūri 33 tūkstančius kartų.

Bendrovė įtraukia klientus į paslaugų plėtros procesą per:

- Reguliarius tyrimus (klientų aptarnavimo centro, salonuose ir verslo klientų);
- Tyrimus pagal poreikį (pvz., buvo atlikta apklausa, kaip tobulinti „Omni“ sąskaitas);
- Skatiname idėjų dalybą per „Idėjų fabriką“: kokios paslaugos turėtų būti sukurtos ar koreguotos.

2011 m. pradėjo veikti „Omni“ tinklaraštis, kurį rašo darbuotojai. Per 2011 m. paskelbta 70 įrašų. Kas mėnesį tinklaraštis sulaukia apie 6000 lankytojų.

Dialogas su neįgalųjų auditorija

Kartu su Lietuvos žmonių su negalia sąjunga (LŽNS) 2011 m. pradėjome bendrą projektą, kurio tikslas – pritaikyti įmonės vidinę aplinką, pagerinti paslaugų prieinamumą žmonėms su negalia ir skatinti jų įdarbinimą. Ši „Omni“ ir LŽNS iniciatyva laimėjo Jungtinių Tautų vystymo programos konkursą ir buvo finansuojama iš Europos Sąjungos socialinio fondo.

Vienerių metų trukmės projektu buvo siekiama pagerinti teikiamų paslaugų prieinamumą žmonėms su fizine negalia, tobulinti bendrovės aptarnaujančio personalo įgūdžius aptarnaujant žmones su negalia ir užtikrinti palankias įdarbinimo sąlygas, todėl **2011 m. buvo:**

- Suorganizuoti mokymai 40 darbuotojų;
- Įvertinti 11 „Omni“ klientų aptarnavimo salonų (Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje ir Marijampolėje), kaip jie pritaikyti asmenims, turintiems specialiųjų poreikių, ir sudarytas veiksmų planas, kaip juos patobulinti;
- Bendradarbiaujant su LŽNS ir teritorinėmis darbo biržomis įvertintos galimybės įdarbinti žmones su negalia mūsų įmonėje. Šios krypties veikla bus baigta 2012 m;
- Parengta bendrovės klientų su negalia aptarnavimo atmintinė.

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;
- Pasiekiamas geresnis darbuotojų produktyvumas, motyvacija; Sudaromos didesnės galimybės pritraukti aukštos kvalifikacijos darbuotojų ir išlaikyti juos.

Atsakingas klientų aptarnavimas

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

Aiškiai informuojame apie paslaugas

„Omni“ 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“. Taip pat darbo dienomis nuo 8 iki 21 val. veikia pokalbių internetu (angl. *chat*) konsultacijos.

2011 m. „Omnitel“ turėjo didžiausią klientų aptarnavimo ir prekybos tinklą tarp visų mobiliojo ryšio operatorių Lietuvoje:

- 23 „Omnitel“ salonai;
- 68 „Omnitel mini“ salonai.

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. 2011 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 mobiliųjų ryšių, 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.

2011 m. gruodžio 31 d. „Omnitel“ dirbo 660 darbuotojų.

„Omnitel“ Įmonės socialinės atsakomybės principai darbo santykių srityje yra apibrėžti „Omnitel“ Socialinės atsakomybės, Personalo strategijose, socialinės atsakomybės politikoje (bendra su „TeliaSonera“ grupe) ir vidinėse tvarkose.

„Omnitel“ įsipareigojimai darbo santykių srityje pagal politiką:

- Užtikrinti, kad nebūtų priverstinio ir vaikų darbo (*užtikrinama laikantis LR teisės aktų*);
- Užtikrinti, kad nebūtų visų diskriminacijos formų (*užtikrinama vidinėmis ir grupės tvarkomis ir procedūromis; Kiekvienas darbuotojas yra vertinamas pagal darbo rezultatus, kompetenciją ir atsakomybę*);
- Prisidėti prie darbuotojų sveikatos ir geros savijautos gerinimo (*papildomos socialinės garantijos; nuotolinis darbas*);
- Skatinti tiekėjus ir rangovus laikytis tų pačių principų (*grupės lygmeniu užtikrina „TeliaSonera“, su vietiniais rangovais dirbama*);
- Užtikrinti profesinių sąjungų veikimo laisvę ir kad būtų laikomasi kolektyvinių susitarimų (*2011 m. pabaigoje įkurta „Omnitel“ darbuotojų profesinė sąjunga*).

Etikos ir elgesio kodeksas

- Darbuotojų skundų ir siūlymų pateikimo ir nagrinėjimo tvarką numato grupės Etikos ir elgesio kodeksas (bendras „TeliaSonera“ grupei), privalomas visiems darbuotojams. Kiekvienas naujas darbuotojas supažindinamas su šiuo kodeksu pasirašytinai iš karto, kai pasirašo darbo sutartį;
- Etikos ir elgesio kodeksas apibrėžia bendrąsias vertybes, santykius su suinteresuotomis šalimis: klientais, darbuotojais, akcininkais, tiekėjais, verslo partneriais ir konkurentais, visuomene, taip pat aplinkos apsaugą ir pranešimo apie kodekso pažeidimus tvarką;
- Įmonėje yra patvirtinta Etikos ir elgesio kodekso pažeidimų aiškinimosi procedūra. Įmonėje taip pat veikia internetinė pranešimų apie pažeidimus sistema, kuria darbuotojas gali pasinaudoti situacijose, kai dėl įvairių priežasčių manys, kad įprasti kanalai (pranešti tiesioginiame savo vadovui, vienam iš įmonės vadovų arba personalo vadovui) netinkami.

Omni 2.0 principai – tai vadovų ir darbuotojų kartu sukurti pagrindiniai elgesio ir vidinės kultūros principai.

Bendradarbiavimas

- Bendrovės tikslus iškeliamo aukščiau asmeninių ar padalinio tikslų;
- Į situacijas žiūrime ne tik savo, bet ir kolegų akimis;

- Konstruktiviai diskutuojame ir siekiame bendro rezultato.

[(si)traukimas

- Pasitikime kolegomis. Teikiame ir priimame pagalbą;
- Aktyviai domimės, ką daro kolegos, bei patys tuo dalinamės;
- Neužmėtome idėjomis, o jomis uždegame.

Išlaisvinimas

- Kuriame bendram darbui palankią aplinką;
- Branginame kolegų laiką;
- Drąsiai ieškome naujų kelių ir būdų.

Darbuotojų ugdymas ir mokymas

Darbuotojų mokymo planas rengiamas metams. Plane numatomi bendri padalinių ir individualūs darbuotojų mokymai. Mokymų planai konkrečiam asmeniui sudaromi remiantis veiklos vertinimo anketa.

Dalyvavimas magistrantūros studijose ar ilgalaikėse specialiosiose programose – viena iš darbuotojų kompetencijų ugdymo priemonių. Įmonėje patvirtinta tvarka, kuria remiantis vieną kartą per metus darbuotojai gali teikti prašymus daliniam (iki 80 proc.) apmokėjimui už studijas ar ilgalaikes specialiąsias kvalifikacijos kėlimo programas, jei dirbate „Omnitel“ ne trumpiau nei metus.

Darbo ir šeimos įsipareigojimų derinimas

- Įmonė siekia darbuotojams padėti derinti darbo ir šeimos įsipareigojimus, todėl joje 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. Projekto vykdytojas „Omnitel“ kartu su partneriais „Gelbėkit vaikus“ bei Šiaulių universiteto tęstinių studijų institutu kuria šeimai palankią darbovietę „Omnitel“ ir gerina socialiai pažeidžiamų šeimų gyvenimo kokybę. Šia tema ugdomi „Omnitel“ darbuotojai, prižiūrimi vaikų dienos centrų vaikai, kad jų tėveliai galėtų skirti laiko darbo paieškai ir mokymuisi, ugdomi vaikų dienos centrų tėveliai ir mokytojai;
- Įmonėje nuo 2009 m. taikoma nuotolinio darbo praktika;
- Rugsėjo 1-ąją tėveliams, turintiems mokyklinio amžiaus vaikų, suteikiama apmokama poilsio diena;
- Šešėliukų dienos darbuotojų vaikams – padedama darbuotojų vaikams pažinti darbo aplinką, konkrečias specialybes.

Papildomos socialinės garantijos „Omnitel“ darbuotojams

- Nelaimingų atsitikimų, medicininių išlaidų kelionėje, savanoriškas sveikatos draudimai;
- Pašalpa darbuotojo mirusio šeimos nario laidotuvėms, pinigine dovana gimus darbuotojo vaikui;
- Kiekvienais metais darbuotojai gauna fiksuotą sumą (500 Lt) apsipirkti „Omnitel“ salonuose, lengvatinius mokėjimo planus „Omnitel“ paslaugoms.

Ekonominės krizės metu sustabdytos įmonės įmokos į darbuotojų tradicinio kaupiamojo, investicinio draudimo ar 3-ios pakopos pensijų fondo asmenines sąskaitas. 2011 m. darbuotojams nebuvo mažinami atlyginimai.

Atlyginimų politika – „Omnitel“ vadovaujasi patvirtinta atlygio politika, užtikrinančia konkurencingus atlyginimus (orientuojamasi į tarptautinių įmonių rinkos vidurkį), jų mokėjimo skaidrumą bei vidinį teisingumą. Atlyginimai mokami laikantis galiojančių įstatymų. Atlygio politika pristatoma darbuotojams individualiai per pokalbius su tiesioginiu vadovu.

Darbo sauga

„Omnitel“ taiko papildomas, nei reikalauja įstatymai, saugą darbe užtikrinančias priemones:

- darbuotojų patogumui į bendrovę kviečiami gydytojai profilaktiškai paskiepyti;
- norintiesiems organizuojami privalomieji sveikatos patikrinimai darbo vietoje.

Darbo priemonės

Darbo vietos ir įranga atitinka aukščiausius saugumo reikalavimus. Visiems darbuotojams kas 3,5 metų atnaujinami kompiuteriai, kas 1,5–2 metus atnaujinami mobilieji telefonai (senieji kompiuteriai ir mobilieji telefonai atiduodami darbuotojams). Turintiesiems nešiojamuosius kompiuterius išduodama papildoma SIM kortelė mobiliam internetui.

Dialogas su darbuotojais

2011 m. vykdytos iniciatyvos, padedančios siekti užsibrėžtų tikslų:

Iniciatyva, padedanti formuoti pasaulinio lygio paslaugų kompanijos kultūrinę liniją įmonės viduje

- 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 suteikiama galimybė 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. Ši iniciatyva skatina bendradarbiavimą įmonės viduje, sutelkia siekti bendro tikslo, mažina atskirtį tarp vadovų ir kitų darbuotojų;
- Darbuotojai, dirbantys su klientais, lankosi „back office“ ir stengiasi pažinti darbo specifiką ir aplinką bei dalyvauti kuriant paslaugas klientams, kad vėliau jiems būtų lengviau paslaugų ir pasiūlymų ypatumus perteikti klientams;
- Visos tokio bendradarbiavimo sėkmės istorijos aprašomos įmonės intranete;
- Vidinis „Net Promoter Score“ (NPS) yra priemonė darbuotojų ambasadorystei įvertinti, nes nustato darbuotojų pasitenkinimą ir tikėjamą kompaniją. 2010 m. šis rodiklis pradėtas matuoti įmonės viduje. Tyrime klausiama, ar darbuotojai rekomenduotų „Omnitel“ kaip darbdavį ir kaip mobiliojo ryšio operatorių. Savanoriškai apklausoje kas mėnesį dalyvauja apie nuo 20 iki 60 proc. įmonės darbuotojų. Apklausa yra visiškai anoniminė, o rezultatai viešai komunikuojami intranete;
- 2011 m. atsirado nauja skiltis bendrovės intranete „Nuo žodžių – prie darbų!“, kurioje skelbiama informacija apie darbus ir veiksmus, atsiradusius iš NPS tyrimuose, Pyrago dienos diskusijose, įvairiose kitose apklausose darbuotojų išsakomų siūlymų. Rubrikoje skelbiamas darbų įgyvendinimo statusas;
- Taip pat intranete atsirado rubrika, kurioje nuolat skelbiamos klientų padėkos „Omnitel“ darbuotojams. Šių padėkų mūsų darbuotojai sulaukia per „Omnitel“ klientų NPS tyrimą.

Atlikti vadovų lyderystės bei elgesio principų vertinimai

Šis vertinimas atliktas naudojant 360° įrankį – tai reiškia, kad vadovas gauna įvertinimą ne tik iš pavaldinių, kolegų bet ir iš savo vadovų. 360 metodu vertinami visi „Omnitel“ vadovai, kurie turi ne mažiau nei 3 pavaldinius ir eina vadovaujančias pareigas ne mažiau nei 6 mėnesius. Vienas iš pagrindinių tikslų atliekant 2011 m. vertinimus buvo įvertinti, pamatuoti ir suteikti grįžtamąjį ryšį vadovams apie jų lyderystės kompetencijų, „Omni 2.0“ elgesio principų ir standartų, ugdomųjų pokalbių, teikiamo grįžtamojo ryšio ir kitų vadovavimo aspektų kokybę ir palyginti šiuos duomenis su praėjusiu metų.

Darbuotojų ugdymas

2011 m. antroje pusėje bendrovėje įdiegti „Mobile 2.0“ e. mokymai. Mokymų sistema apima pagrindinę „Telia Sonera“ grupės ir „Omnitel“ informaciją, supažindina visus „Omnitel“ darbuotojus su pagrindine

„Telia Sonera“, „Omnitel“ informacija, skatina darbuotojus tapti įmonės ambasadoriais ir gerina kolegų bendradarbiavimą, supažindinant darbuotojus su jų kolegų veikla. Įgytos žinios tikrinamos testais – tai klausimai, esantys po kiekviena mokymų dalies kategorija. Sėkmingai įveikę kiekvieną šį laiptelį, darbuotojai gali susikurti savo būsimąjį mokymų baigimo sertifikatą. Mokymai privalomi visiems esantiems ir naujai atėjusiems darbuotojams. 2011 m. mokymus baigė 43 proc. darbuotojų.

Vertinamieji pokalbiai. Veiklos vertinimo tikslas – siekti įmonės tikslų gerinant veiklos vertinimo rodiklį ir suteikiant darbuotojams grįžtamąjį ryšį. 100 proc. darbuotojų bus įvertinti savo tiesioginių vadovų, gaus ir teiks grįžtamąjį ryšį apie tikslų ir užduočių vykdymą, numatys 2012 m. individualius veiklos ir ugdymo prioritetus 2012 m. Vertinimo metu ir vėliau per ugdomuosius pokalbius su vadovais darbuotojai buvo kviečiami aktyviai kalbėtis apie karjeros lūkesčius, numatyti veiksmus, kurie padėtų siekiant norimos karjeros.

2011 m. įmonėje veikęs „Trenerių klubas“ vienijo 17 įmonės darbuotojų. Jie dalyvavo specialiuose mokymuose ir nuolat tobulina savo žinias, kad galėtų profesionaliai vesti mokymus įmonės viduje. 2011 m. „Trenerių klubo“ mokymuose dalyvavo daugiau kaip 500 žmonių.

Mokymai vyko šiomis temomis:

- Projektų valdymas neprofesionalams;
- Ugdomasis vadovavimas;
- Finansai ne finansininkams;
- „Excel“ mokymai;
- Mini trenerių apmokymas.

2011 m. „TeliaSonera“ grupėje veikė vadovavimo pagrindų mokymų programa naujai paskirtiems arba naujai į įmonę atėjusiems vadovams ir potencialiems darbuotojams „Essentials of Management“. 2011 m. juose dalyvavo 45 darbuotojai. Šiuos mokymus veda „TeliaSonera“ surinkta trenerių komanda. „Omnitel“ šiame klube atstovauja personalo vadovė Živilė Valeišienė. Šiuose mokymuose didžiausias dėmesys skiriamas didesniai savęs ir kitų pažinimui (DiSC metodologija), komandai formuoti, pokyčiams valdyti ir ugdomajam vadovavimui.

2011 m. buvo skelbiamas dalinis studijų apmokėjimo konkursas, kuriame galėjo dalyvauti bent metus įmonėje išdirbę darbuotojai. Jiems galėjo būti nuo 30 iki 80 proc. apmokėtos studijos. 2011 m. apmokėtos studijos 12 darbuotojų. 2011 m. įmonėje pradėjusioje veikti „Omnitel“ bibliotekoje jau yra 206 knygos ir ji nuolat papildoma naujais leidiniais. Kiekvienas darbuotojas gali siūlyti aktualias profesines ir kitas naudingas knygas. Pernai bibliotekos paslaugomis naudojosi apie 50 žmonių.

Karjeros planavimas ir darbuotojų kaita

Vidinės karjeros galimybės – vienas iš privalumų dirbant „Omnitel“, kurį dažniausiai įvardija darbuotojai ir išoriniai kandidatai, dalyvaujantys bendrovės atrankose. Šių atrankų tvarka numatyta dokumente „Vidinės atrankos tvarka“. Šios tvarkos pagrindinis principas, jog karjeros galimybės pirmiausia suteikiamos „Omnitel“ darbuotojams ir partneriams, ir tik neradus reikalingos kompetencijos kompanijos viduje atrankose svarstomi išoriniai kandidatai.

2011 m. veikė žinių ir patirties kaitos programa „Step“ („Short Term Exchange Programme“ arba trumpalaikių mainų programa). Ši programa suteikia galimybę darbuotojams vykti į kitoje šalyje įsikūrusią „TeliaSonera“ grupės įmonę ir, dirbant kartu su analogiško skyriaus kitoje šalyje darbuotojais, pasisemti žinių ir patirties iš kolegų. 2011 m. šiose programose dalyvavo 2 lietuviai, o „Omnitel“ apsilankė 1 užsienietis.

Iniciatyvos, padedančios derinti šeimos ir darbo įsipareigojimus

2011 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. Projekto vykdytojas „Omnitel“ kartu su partneriais „Gelbėkit vaikus“ bei Šiaulių universiteto tęstinių studijų institutu kuria šeimai palankią darbovietę „Omnitel“ ir gerina socialiai pažeidžiamų šeimų gyvenimo kokybę.

2011 m. buvo surengta konferencija, skirta šeimos ir darbo derinimo klausimams aptarti. Tai unikalus renginys Lietuvoje – plataus masto diskusija-dialogas, į kurį įsitraukė ir organizacijos darbuotojai, ir vadovų komandos nariai.

Įgyvendinant projektą 2011 m. darbuotojai buvo kviečiami dalyvauti praktiniuose seminaruose. Juose galėjo mokytis asmeninio tvirtumo, kurio reikia tiek darbe, tiek privačiame gyvenime, galėjo siekti atsakymų į jiems svarbius interesų derinimo, apsisprendimų, kas svarbiausia, konfliktų sprendimo ir kitais klausimus. Nuo projekto pradžios mokymuose dalyvavo dauguma darbuotojų – 461.

Bendrovėje rengiamos nemokamos asmeninės teisininko ir psichologo konsultacijos. Šeimos ir darbo įsipareigojimų temai skirta ir atskira skiltis intranete, kurioje skelbiama su šia tema susijusi informacija.

2011 m. darbuotojų iniciatyva įmonėje susikūrė neformali grupė „Šeimos savaitgaliai“, kuri darbuotojų šeimoms surengė savaitgalio išvykas į Pučkorių parką, Vilniaus senamiestį, Teatro muziejų, organizavo meduolių kepimo šventę.

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

Bendrovėje nuolat organizuojamos „Šešėlių dienos“ šeimos nariams. Per jas darbuotojų vaikai gali praleisti dieną su kuriuo nors iš įmonės darbuotojų, taip susipažinti su jo profesija, kasdieniu darbu. Ši iniciatyva mokiniams padeda apsispręsti dėl profesijos, studijų pasirinkimo ir suprasti aplinką, kurioje dirba jų tėvai, bei geriau bendrauti šeimoje. Programoje gali dalyvauti 4–12 klasių moksleiviai ir studentai, susitikimui su „šešėliuku“ skiriama viena darbo diena.

Rugsėjo pirmąją turintys mokyklinio amžiaus vaikų darbuotojai gali praleisti kartu su jais.

Bendradarbiavimas ir darbuotojų įsitraukimas

Atsižvelgdama į darbuotojų apklausos apie savanorystę rezultatus bei tęsdama „Augink atsakingai“ iniciatyvos veiklą „Omnitel“ kartu su „Swedbank“ pradėjo naują Lietuvos mokykloms skirtą profesinės savanorystės projektą „Kam to reikia?!“. Jo tikslas – padėti atsakyti moksleiviams į dažnai kylantį klausimą, kaip praktiškai pritaikyti mokykloje gaunamas žinias ir įgyjamus įgūdžius, taip pat suteikti įmonės darbuotojams galimybių įsitraukti į profesinę savanorystę.

Įmonėje taip pat veikia „Omni 2.0“ tinklaraštis / intranetas, kuriame per mėnesį apsilankė 100 proc. darbuotojų. Dėti naujienas, jas komentuoti, užduoti klausimus gali visi darbuotojai. Kiekvienas iš jų gali susikurti savo tinklaraštį ir dėti įrašus. 2011 m. intranete aktyviai veikiančių tinklaraščių turėjo 19 padalinių ir atskirų darbuotojų, iš kurių 8 – vadovai. 2011 m. taip pat buvo sukurta intraneto programėlė išmaniesiems telefonams. Joje galima skaityti, komentuoti ir „laikinti“ naujienas bei tinklaraščių įrašus, peržiūrėti nuotraukų galerijas ir dienos citatas, nuorodas bei iliustracijas.

Per metus vyko 12 „Pyrago dienų“ – tai neformalus susitikimai, per kuriuos susitikę kolegos iš įvairių skyrių turėjo progą iškelti įvairių klausimų vadovams, diskutuoti aktualiausiomis temomis, pasidžiaugti pergalėmis

ir už jas gauti apdovanojimų. Vadovams prieš „Pyrago dienas“ rengiami specialūs apmokymai. Susitikimuose (įmonėje vadinamuose „Haid parku“) dalyvauja ir kviestiniai svečiai, garsėjantys įdomiu netradiciniu požiūriu į gyvenimą, įdomia veikla: tai Šv. Kristoforo kamerinio orkestro vadovas Donatas Katkus, keliautojai Tadas Jeršovas, Martynas Starkus, Vytautas Radzevičius, „Omnitel“ įkūrėjas Viktoras Gediminas Gruodis, dominkonas brolis Pijus, dainininkai Andrius Mamontovas ir Svaras. Viena „Pyrago“ diena buvo skirta savanorystei. Jos metu darbuotojai galėjo savo žiniomis ir įžvalgomis padėti nevyriausybiniams organizacijoms tapti kraujo donorais. Per šią dieną užsimezgė ir neformali draugystė su šalia centrinės būstinės įsikūrusiu sutrikusio intelekto žmonių centru „Viltis“.

Spalį darbuotojams surengta konferencija „Maži dalykai kuria didelę vertę“. Ji buvo skirta diskusijoms apie vertę, jos kūrimą ir pardavimą mūsų klientams. Konferencijos pagrindinis metodas – „Atviros erdvės technologija“ (angl. *Open space technology*) – sukuria sąlygas ir struktūrą seminaro dalyviams dirbti jiems aktualiais klausimais, produktyviai diskutuoti ir taip į įmonės gyvenimą įtraukti labai daug žmonių. Per konferenciją buvo apdovanoti „Omnitel“ Sėkmės istorijos 2011“ konkurso nugalėtojai.

2011 m. buvo tęsiama vidinės kultūros linija „Padėkos“, kai vieni darbuotojai kitiems dėkoja už pagalbą ar kitus nuopelnus. Ši iniciatyva skatina pagarbą kolegoms, bendradarbiavimą ir pasididžiavimą savo darbu. Metų pradžioje kiekvienas darbuotojas gavo „Liuks“ lipdukų rinkinį (12 lipdukų) ir juos kaip padėkos ženklą dalijo kolegoms. Dėkoti kolegoms galima ir specialioje rubrikoje intranete – joje per metus buvo paskelbta 450 padėkų. Išrinkti du metų kolegos, gavę daugiausiai padėkų.

Nuo 2009 m. bendrovėje veikia neformali grupė LIFT (anksčiau vadinosi „Idėjų fabrikas“), kurios tikslas – kurti įmonėje žaismingą ir įkvepiančią aplinką, skatinančią kurti idėjas. Siekiama, kad ji taptų organizacijos dalimi, kai visi darbuotojai ir klientai įtraukiami į idėjų kūrimo ir įgyvendinimo procesą. 2011 m. LIFT pateiktos 78 idėjos, iš kurių 7 įgyvendintos, o 15 bus įgyvendinta ateityje. LIFT organizavo „smegenų atakas“ (angl. *brainstorm*) aktualiomis temomis. LIFT vienija 7 nuolatinius darbuotojus, tačiau bendradarbiauja su įvairias įmonės skyriais. LIFT turi savo skiltį ir įmonės svetainėje www.omnitel.lt, kur klientai gali sužinoti apie šią neformalią grupę, pasiūlyti idėją ir perskaityti jau pateiktas. 2011 m. klientai pateikė net 32 (iš 78) idėjas.

Bendrovėje įgyvendinama naujokų adaptacijos programa, kuri apima „Naujoko dienaštį“ intranete, kolegos pagalbininko paskyrimą, grįžtamojo ryšio pokalbius su vadovu ir personalo skyriaus atstovu, įvairines programas. Intranete taip pat skelbiami trumpi reportažai, pristatantys naujus įmonės darbuotojus.

2011 m. buvo surengta vasaros iškyla, į ją buvo pakviesti ir buvę „Omnitel“ darbuotojai. Taip pat buvo surengta Kalėdų šventė darbuotojams, į jos organizavimą įsitraukė savanorių darbuotojų komanda. Per Kalėdų šventę apdovanojami darbuotojų išrinkti „Metų kolega“, „Metų vadovas“ ir kitų nominacijų laimėtojai.

2011 m. tradiciškai buvo apdovanoti 10 metų įmonėje išdirbę darbuotojai. Trisdešimčiai darbuotojų buvo įteikti padėkos raštai ir atminimo ženkleliai su deimantais.

Šie veiksmai įmonei duoda tiesioginę naudą – skatindama darbuotojų motyvaciją, savirealizaciją, padėdama kelti profesinę kvalifikaciją, „Omnitel“ pasiekia savo verslo tikslus ir pritraukia geriausių darbuotojų.

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

Aplinkosauginė atsakomybė

Siekiame mažinti bendrovės daromą poveikį aplinkai ir teikiamomis paslaugomis gyventojams ir verslui padėti netiesiogiai spręsti aplinkosaugos problemas. Tai įtvirtinta bendrovės socialinės atsakomybės strategijoje.

„Omnitel“ poveikį aplinkai tiesiogiai sukelia naudodama materialinius resursus bei 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 draugiškas aplinkai paslaugas ir atsiskaitymo už jas būdus.

„Omnitel“ skiria didelį dėmesį vidinių procesų priežiūrai, todėl reguliariai atnaujinama technika, transporto ūkį (visi automobiliai atitinka „Euro-3“ arba „Euro-4“ standartus, reglamentuojančius automobilių išmetamųjų dujų sudėtį). Tvarkydama atliekas, „Omnitel“ bendradarbiauja su pažangius aplinkosaugos sprendimus diegiančiomis atliekų tvarkymo bendrovėmis. Sena tinklo įranga nuolat atnaujinama pažangesne, ekonomiškesne ir neteršiančia aplinkos.

„Omnitel“ taip pat teikia saugias aplinkai paslaugas, kurios suteikia galimybių nuotoliniam darbui ir bendravimui (mobilusis internetas; mobilusis el. paštas; telekonferencijos; mobilios bankininkystės sprendimai, mobilusis el. parašas; elektroninė savitarnos sistema ir kt.) bei leidžia priimti sprendimus, sudarančius sąlygas atsisakyti popieriaus, diskų, grynųjų pinigų (daugkartinės išankstinio mokėjimo sąskaitų pildymo kortelės mobiliojo el. parašo identifikavimo sprendimai; spauda, televizija išmaniuosiuose įrenginiuose).

2011 m. įgyvendinti veiksmai aplinkos gerinimo srityje

Kartu su partneriu „Greenfone“ „Omnitel“ pradėjo įgyvendinti aplinkosaugos projektą „Telefonas kitam“. Jo metu žmonėms siūloma tinklalapyje www.telefonaskitam.lt parduoti nebenaudojamus mobiliuosius telefonus. Supirkti telefonai atnaujinami ir prikeliami antram gyvenimui kitose šalyse, o sugedę nepataisomai – perdirbami. Iš Lietuvos gyventojų surinkti telefonai keliauja į Nigeriją, Togą, Ganą, Etiopiją, Pakistaną, Kiniją, Singapūrą, taip pat į Rytų Europos šalis. „Omnitel“ ir „Greenfone“ projektas „Telefonas kitam“ užtikrina, kad nė vienas iš surinktų telefonų nepatektų į sąvartyną.

2011 m. švarinimosi akcijos „Darom“ koordinatoriai kvietė labiausiai šiukšlėmis užterštas vietas iki balandžio 4 d. žymėti ir skelbti organizatorių svetainėje www.mesdarom.lt. Šiukšlinoms vietoms žymėti skirtą programėlės sukūrimą finansavo „Omnitel“, taip pat bendrovė SMS žinutėmis ir „Ežio“, „Omnitel“ ir „Augink atsakingai“ „Facebook“ profilių žinutėmis kvietė visuomenę prisijungti prie šios akcijos.

„Omnitel“ toliau skatino klientus pasirinkti elektronines sąskaitas, naudoti el. parašą ir naudotis elektroninė savitarnos svetaine.

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

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 2011 m.

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

- Šiaulių universiteto Tęstinių studijų centras;
- Aptarnavimo kokybės asociacija;
- Nacionalinis projektas „Saugesnis internetas“;
- Lietuvos žmonių su negalia sąjunga;
- Asociacija „Langas į ateitį“;
- Asociacija „Infobalt“;
- „Baltic Management Institute“;
- „American Chamber of Commerce“.

Sportas (rėmimas):

- Lietuvos krepšinio federacija;
- Lietuvos futbolo federacija;
- Lietuvos teniso sąjunga;
- Lietuvos dviračių sporto federacija.

„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

Iniciatyva „Kam to reikia?!“

2008 m. gegužę pradėjome socialinę iniciatyvą „Augink atsakingai“, kurios misija – inicijuoti, skatinti ir remti įvairias nacionalinio masto programas, padedančias skatinti Lietuvos visuomenės kūrybiškumą. Vizija – atsakinga, vaisinga ir darbšti šeima – stipri, talentinga ir produktyvi Lietuva. Tęsdami šios iniciatyvos pradėtas veiklas 2011 m. kartu su „Swedbank“ susitarėme dėl strateginės partnerystės ir pradėjome naują

Lietuvos mokykloms skirtą profesinės savanorystės iniciatyvą „Kam to reikia?!“, kurios tikslas – didinti moksleivių motyvaciją ir kūrybiškumą, padėti jiems pasirinkti profesiją.

Mokytojams ir darbdaviams didelį susirūpinimą kelia tai, kad daugelis mokyklą baigiančių moksleivių negeba praktiškai pritaikyti joje įgytų žinių. Nuolat kintančiame pasaulyje mokytojui sunku suteikti moksleiviams pakankamai informacijos apie įvairias profesijas ir verslo sritis, naujausias technologijas. Neretai dėl nepakankamų sąsajų tarp mokykloje įgyjamų žinių ir praktinio pasaulio mokiniai praranda susidomėjimą ir motyvaciją mokytis. Todėl svarbu, kad į pagalbą mokytojui ateitų žmogus iš verslo aplinkos, galintis papasakoti apie savo įmonę ir darbą, versle reikalingus įgūdžius ir įgytų žinių pritaikymą praktikoje.

Pagrindinė iniciatyvos ašis – portalas www.kamtoreikia.lt. Čia susitinka įvairių sričių praktikai ir mokytojai. Portale siūlomos įvairaus pobūdžio veiklos – nuo praktiko dalyvavimo pamokoje iki ekskursijos į įmonę ar „šešėliavimo“ – galimybės moksleiviui praleisti dalį dienos su įmonės darbuotoju.

Iniciatyvos „Kam to reikia?!“ 4 metų tikslai:

- Į iniciatyvą įtraukti 95 proc. Lietuvos mokyklų ir susitikimuose pasiekti 60 000 vaikų;
- Surengti 3000 susitikimų su mokiniais;
- Suorganizuoti 10 nacionalinių konkursų;
- Įtraukti 2000 savanorių iš 400 organizacijų, užsiimančių profesine savanoryste.

Iniciatyva „Kam to reikia?!“ laimėjo Jungtinių Tautų vystymo programos Lietuvoje skelbtą konkursą, skirtą finansuoti nevyriausybinę organizaciją ir verslo partnerystės projektus, ir gavo 41 600 litų, kurie turės būti panaudoti verslo pilietiškumą ir savanorystę skatinančioms veikloms. „Kam to reikia?!“ komanda projekto dalyviams ketina surengti 23 praktinius užsiėmimus – specializuotus mokymus, seminarus, skirtus savanoriams ir mokytojams pasirengti bendram darbui su vaikais, bandomąsias pamokas mokyklose.

VU, „Omnitel“ ir „Huawei“ telekomunikacijų mokslo centras

2011 m. Vilniaus universitetas, Kinijos telekomunikacijų bendrovė „Huawei Technologies Co., Ltd“ ir „Omnitel“ pasirašė trišalę bendradarbiavimo sutartį dėl bendros mokslinės laboratorijos – VU, „Omnitel“ ir „Huawei“ telekomunikacijų mokslo centro – steigimo. Sutartimi „Huawei Technologies Co., Ltd“ įsipareigojo naujai laboratorijai tiekti veiklai būtiną įrangą, o „Omnitel“ – integruoti ir palaikyti testavimui reikalingą ryšį, padėti formuluoti tyrimų bei modeliavimo užduotis ir kartu su VU atlikti naujų tinklo savybių bandymus. Vilniaus universitetas įsipareigojo skatinti mokslinį personalą prisidėti prie telekomunikacijų centro veiklos ir sudaryti sąlygas atlikti mokslo tiriamuosius darbus centre. Telekomunikacijų mokslo centro veikloje dalyvaus keturi VU fakultetai: Fizikos, Matematikos ir informatikos, Filosofijos bei Filologijos. Centre bus atliekami mokslui ir verslui aktualių sričių tyrimai: mobiliųjų tinklų modeliavimo, tyrinėjimo ir optimalių parametrų parinkimo, lietuvių, latvių, lenkų ir kitų kalbų atpažinimo ir vertimo į tekstą, semantinių matematinių skaitmeninių metodų kūrimo ir jų taikymo mobiliuosiuose įrenginiuose, debesų kompiuterijos, intuityvios, paprastos vartotojų sąsajos kūrimo metodų ir jų taikymo.

Programėlių dirbtuvės „App Camp“

2011 m. vyko trečiosios „Omnitel“ organizuotos programėlių dirbtuvės „App Camp“, kuriose daugiau nei 300 dalyvių ir mentorių susirinko iš dešimties šalių (JAV, Didžiosios Britanijos, Vokietijos, Švedijos, Suomijos, Danijos, Latvijos, Estijos, Lenkijos, Ukrainos ir Lietuvos). Buvo pristatyta daugiau nei 70 verslo ar pramoginių programėlių idėjų ir savaitgalį jas įgyvendino 40 komandų. Šio renginio tikslas buvo įkvėpti jaunos žmonės kurti ir pasiūlyti šalies gyventojams bei kitoms rinkoms vertingų, gyvenimą palengvinančių naujovių. Dirbtuvių metu komandos pristatė 35 darbus. Komisija, sudaryta iš Lietuvos ir užsienio ekspertų, įvertino programėles pagal sprendžiamos problemos aktualumą, globalų pritaikymą, turimą verslo modelį bei darbo išbaigtumą ir išrinko laureatus, kuriuos apdovanojo įvairiais prizais (5000 eurų, kelionė į „App Circus“ renginį, kelionė į Barselonoje vykstantį „Mobile World Congress“ dalyvauti jungtiniame Lietuvos stende,

Investicinio fondo konsultacijos, planšetiniai kompiuteriai). Viena iš renginio metu sukurtų programėlių pateko tarp TOP 50 geriausių pasauliniuose apdovanojimuose „Mobile Premier Awards 2012“.

Mokykliniai vadovėliai „iPad’uose“

2011 m. įgyvendintame bandomajame „Omnitel“ projekte kelios dešimtys moksleivių išbandė mokymo programoms pritaikytus „Apple iPad“ planšetinius kompiuterius. Tai „Omnitel“ ir leidyklos „Šviesa“ pradėtos iniciatyvos, kuria siekiama išsiaiškinti, kaip galima pritaikyti įvairius nešiojamuosius įrenginius ir skaitmeniniu formatu pateiktą elektroninį turinį mokymui bei mokymuisi, tęsinys. Projekte dalyvavo Švietimo ir mokslo ministerija, Ugdymo plėtotės centras ir Švietimo informacinių technologijų centras.

Studentų praktikos

Bendrovėje nuolat priimami studentai praktikoms atlikti:

- **AIESEC renginys „Tavo kelias“** (dalyvaujame nuo 2008 m.);
- **VU renginys „Karjeros dienos“** (interaktyvi ekskursija bei darbinės sesijos „Omnitel“);
- Lietuvos aukštųjų mokyklų **studentų praktika „Omnitel“** (vyksta nuolat);
- **Didžiojoje Britanijoje studijuojančių lietuvių praktika „Omnitel“** (vasarą);
- **„Šešėlių dienos“ studentams** (pagal poreikį).

2011 m. „Omnitel“ praktiką atliko 25 studentai, 5 iš jų pasiliko dirbti įmonėje.

„Omnitel“ kvietė į visuotinį gyventojų ir būstų e. surašymą

Mobiliųjų telekomunikacijų bendrovė „Omnitel“ prisidėjo prie visuotinio Lietuvos gyventojų ir būstų surašymo, informuodama ir kviesdama savo klientus susirašyti elektroniniu būdu svetainėje www.esurasymas.lt.