

**CITYSERVICE**  
In service of your property

# TVARUMO ATASKAITA

2023



# TURINYS

Vadovo žodis	3
<b>APIE TVARUMO ATASKAITĄ</b>	<b>4</b>
<b>APIE MUS</b>	<b>7</b>
Pagrindinė informacija	9
<b>TVARUMAS GRUPĖJE</b>	<b>10</b>
Tvarumo principai ir įsipareigojimai	11
Tvarumo praktikų įgyvendinimas	14
Suinteresuotųjų šalių dalyvavimas	16
Tvarumo temų reikšmingumo vertinimas	17
Pagrindinės tvarumo temos	21
<b>APLINKOSAUGOS SRITIS</b>	<b>23</b>
Poveikis klimatui ir ŠESD emisijos	24
Išteklių vartojimo efektyvumas ir atliekų tvarkymas	26
Energetinis efektyvumas visuomenei ir klientams	27
Darnūs sprendimai ir paslaugos klientams	28

## **SOCIALINĖ SRITIS** **30**

Kompetentingi darbuotojai dabar ir ateityje	31
Darbuotojų gerovė, tinkamas atlygis ir įsitraukimas	33
Bendras metinio atlygio santykis	37
Darbuotojų sauga ir sveikata	38
Kitos socialinės iniciatyvos	39

## **EKONOMINĖ (VALDYMO) SRITIS** **40**

Klientų patirtis ir pasitenkinimas	41
Etiškas verslas, antikoruacija ir skaidri veikla	42
Duomenų apsauga ir privatumas	43
Inovacijos	44

## **RODYKLĖ** **45**

GRI rodiklių lentelė	46
----------------------	----



## VADOVO ŽODIS

Gerbiami kolegos, partneriai ir klientai,

Džiaugiuosi galėdamas pristatyti jau antrąją mūsų savanoriškai teikiamą tvarumo ataskaitą, kurioje apžvelgiame įmonių grupės City Service SE veiklą ir pasiekimus tvarumo srityje 2023 metais.

Jau daugiau nei du dešimtmečius taikome aukščiausius standartus pastatų priežiūros ir valdymo srityse, o pastaruosius dešimt metų ypatingą dėmesį skiriame tvarios veiklos diegimui bei energijos taupymo sprendimams. Esame užsibrėžę tikslą - mažinti neigiamą poveikį aplinkai tiek teikiant paslaugas klientams, tiek organizacijos viduje.

Pastaraisiais metais sėkmingai įgyvendinome ne vieną dešimtį daugiabučių namų renovacijos projektų, padedančių mažinti CO2 išmetimus. Privačiuose ir komerciniuose objektuose diegėme šilumą ir kitus energijos šaltinius taupančius sprendimus, edukavome klientus ir kartu siekėme mažinti priklausomybę nuo iškastinio kuro bei jo keliamo neigiamo poveikio aplinkai.

Pasikinę vėją pasiekėme, kad vos per pusmetį į aplinką nepatektų 2215 tonų CO2. Toks kiekis kenksmingų dujų nesukėlė neigiamo efekto dėl to, kad didžiojoje dalyje mūsų aptarnaujamų daugiabučių namų bendrojo naudojimo erdves nuo 2023 metų vidurio aprūpiname tvaria, vėjo jėgainėse gaminama elektros energija.

Komercinių, gamybos ir visuomeninės paskirties pastatų vidaus valymo darbams atlikti atsisakėme cheminių valiklių ir naudojame tik aplinkai draugiškas valymo priemones. Žengti tokį žingsnį mus paskatino noras prisidėti prie aplinkos išsaugojimo, dar labiau užtikrinti patalpų švarą, atsakingiau rūpintis klientų bei įmonės darbuotojų sveikata. Tvarias priemones jau testuojame ir tvarkydami daugiabučių namų bendrąsias erdves.

Didelį dėmesį skiriame klientų ir darbuotojų švietimui bei gerovei. Nuolat investuojame į klientams skirtus skaitmeninius įrankius, kurie padeda patogiai valdyti būsto ar komercinių objektų priežiūros klausimus ir prisideda prie popieriaus vartojimo mažinimo.

Esame socialiai atsakingo verslo bendruomenė, todėl principingai laikomės Tarptautinės darbo organizacijos konvencijų, orientuotų į darbuotojų teises, darbo aplinką bei kultūrą. Savo veikloje netoleruojame jokios diskriminacijos, gerbiame visų darbuotojų ir partnerių teises. Užtikriname darbuotojų saugumą, sveikatą ir teisingą atlyginimą. Svarbu paminėti, kad jau 6 metus mūsų organizacijoje nefiksuojame nė vieno tragiškai pasibaigusio incidento darbo vietoje.

Mūsų įmonių grupėje aukščiausius skaidrumo standartus taikome visiems darbuotojams. Veiksmingos kovos su korupcija priemonės padėjo užtikrinti, kad 2023 metais nebuvo fiksuojama jokių korupcijos atvejų. Nuolat vykdomė rizikos analizę ir viešuosius konkursus, siekdami užtikrinti sąžiningą ir skaidrų bendradarbiavimą su tiekėjais ir partneriais.

Esame imlūs naujovėms ir nuolat ieškome inovatyvių būdų, kaip efektyviau valdyti pastatus, didinti veiklos efektyvumą, teikti daugiau naudų klientams ir darbuotojams. 2023 metais surengėme pirmąjį „Hakatono“ renginį, kurio tikslas - gilinti dirbtinio intelekto žinias ir pritaikyti jas kasdienėje veikloje.

2024-siais ir vėlesniais metais planuojame dar plačiau integruoti dirbtinio intelekto sprendimus į savo strateginę bei operacinę veiklą ir tokiu būdu dar labiau tobulinti verslo procesus, gerinti klientų ir darbuotojų patirtį bei pasitenkinimą.

2023 metais įgyvendinome projektą, skirtą duomenų apsaugai, kuris padėjo užtikrinti aukščiausius BDAR standartus. Mokome savo darbuotojus apie duomenų apsaugos svarbą ir reguliariai atliekame vidinius auditus, siekdami identifikuoti galimas rizikas ir spręsti kylančias problemas.

Kadangi mūsų strategijoje tvarumas yra vienas svarbiausių tikslų, neketiname apsiriboti dabartiniais pasiekimais. Toliau investuosime į energetiškai efektyvius sprendimus ir tvaraus verslo bei paslaugų plėtrą. Tikime, kad kiekviena sutaupyta kilovatvalandė, pasodintas medis, inovatyvus sprendimas ar atsakingas požiūris į mus supančią aplinką yra vienodai svarbūs siekiant teigiamų aplinkosaugos, valdysenos ir socialinių pokyčių.

Nuoširdžiai dėkoju visiems darbuotojams, partneriams ir klientams už bendradarbiavimą kuriant socialiai atsakingesnę, tvaresnę ir draugiškesnę aplinką mums bei mūsų ateities kartoms.

Pagarbiai  
Vytautas Turonis  
City Service SE valdybos narys,  
atsakingas už Baltijos šalis



# APIE TVARUMO ATASKAITĄ





# APIE TVARUMO ATASKAITĄ

Ataskaitą teikianti organizacija:

City Service SE

Narva mnt. 5, 10117 Talinas, Estijos Respublika.

Veiklos geografija: Lietuva ir Latvija.

Ieva Čečko, ieva.seikute@cityservice.eu, +37067431192.

## Lietuvos įmonių sąrašas:

UAB Alytaus namų valda

UAB Baltijos būsto priežiūra

UAB Baltijos NT valdymas

UAB Baltijos transporto valdymas

UAB Baltijos turto valdymas

UAB Biržų butų ūkis

UAB BonoDomo

UAB BonoDomo Pay

UAB Būsto aplinka

UAB Butų ūkio valdos

UAB City service

UAB City Service Cleaning

UAB City Service Engineering LT

UAB CSG IT

UAB Energetinių projektų valdymas

UAB Energijos taupymo paslaugos

UAB EPC projektai

UAB Exergio

UAB Getfiks

UAB InHouse Digital

UAB Mano aplinka

UAB Mano aplinka plius

UAB Mano bendrabutis

UAB Mano Būstas

UAB Mano Būstas Alytus

UAB Mano Būstas Aukštaitija

UAB Mano Būstas Baltija

UAB Mano Būstas Dainava

UAB Mano Būstas Kaunas

UAB Mano Būstas Klaipėda

UAB Mano Būstas Neris

UAB Mano Būstas NPC

UAB Mano Būstas Radviliškis

UAB Mano Būstas Šiauliai

UAB Mano Būstas Sostinė

UAB Mano Būstas Ukmergė

UAB Mano Būstas Vakarai

UAB Mano Būstas Vilnius

UAB Mano Būsto klientų patirčių centras

UAB Mano Būsto Priežiūra

UAB Medžiagų tiekimo centras

UAB Merlangas

UAB Nacionalinis renovacijos fondas

UAB Neries būstas

UAB Pastatų priežiūra

UAB Pastatų priežiūros tarnyba

UAB Pastatų valdymas

UAB Portalpro

UAB Šiaulių NT valdymas

UAB Skolos LT

UAB Unitechna

## Latvijos įmonių sąrašas:

SIA Bilance

SIA City service

SIA City Service Engineering LV

SIA Eku parvaldisanas serviss

SIA Latvijas Namsaimnieks

SIA Livonijas Nami

SIA MultiHouse

SIA Namu serviss APSE

SIA PortalPRO

SIA SIA BonoDomo

SIA SIA Manas MAJAS

SIA SIA Manas MAJAS 2

SIA SIA Manas MAJAS 3

SIA SIA Manas MAJAS Salnas 2 I

SIA Ventspils Nami





# APIE TVARUMO ATASKAITĄ

## Ataskaitinis laikotarpis ir tvarumo ataskaitų teikimo dažnumas

Ši bendrovės City Service SE tvarumo ataskaita yra teikiama už laikotarpį nuo 2023 m. sausio 1 d. iki gruodžio 31 d., vieną kartą per metus.

Tvarumo ataskaita yra skelbiama kasmet (pradėta skelbti nuo 2023 m.) kaip neatskiriama „City Service“ SE metinio pranešimo dalis ir atitinka 2021 m. „Pasaulinės atskaitingumo iniciatyvos“ (angl. Global Reporting Initiative, GRI) standartus, 2021 m. atnaujintą versiją. Tvarumo ataskaitoje, pateikiama jos paskelbimo metu prieinama informacija, bet ji nėra audituota.





# APIE MUS





# TRUMPAI APIE GRUPĘ

City Service SE – kontroliuojanti įmonė, kuri valdo rinkoje lyderiaujančią pastatų ūkio priežiūros ir integruotų paslaugų įmonių grupę Lietuvoje bei Latvijoje.

Bendrovės, priklausančios grupei, teikia pastatų administravimo paslaugas, rūpinasi inžinerinių sistemų priežiūra bei remontu, valdo energetinius išteklius ir atnaujina pastatus. Taip pat atlieka pastatų techninį ir energetinį auditus, prižiūri teritorijas ir valo patalpas. City Service SE įmonės teikia ir IT bei skolų valdymo paslaugas, vykdo degalinių priežiūrą.

Bendrovės paslaugomis naudojasi daugiau kaip 190 tūkst. namų ūkių, didieji prekybos centrai, bankai, stambūs gamybos sektoriaus subjektai.

Viena esminių Grupės įmonės veiklos krypčių – kurti ir teikti klientams mokslo bei dirbtinio intelekto sprendimais grįstus energijos resursų taupymo sprendimus.

## Pagrindinės grupės įmonių veiklos sritys:



# PAGRINDINĖ INFORMACIJA

## APIE MUS

Pagrindinė „City Service“ SE grupės įmonių veikla orientuota į daugiabučių namų ir komercinės, visuomeninės bei pramonės objektų kompleksinę priežiūrą.

Bendrovė savo veikloje nuolat diegia klientams patogius skaitmeninius įrankius, pasitelkusi dirbtinio intelekto ir specialistų žinias daug dėmesio skiria energijos resursų taupymui tiek komercinės, tiek gyvenamosios paskirties pastatuose.

Be pagrindinės veiklos įmonių grupė užsiima pastatų renovacija, degalinių priežiūra, teikia skolų administravimo paslaugas.

Platesnė informacija apie Bendrovės veiklą pateikiama metiniame pranešime, jį galite atsisiųsti [čia](#).



# TVARUMAS GRUPĖJE

Pagrindinės tvarumo temos

Tvarumo temų reikšmingumo vertinimas

Suinteresuotųjų šalių dalyvavimas

Tvarumo valdymas

Tvarumo principai ir įsipareigojimai





# TVARUMAS GRUPĖJE

## TVARUMO PRINCIPAI IR ĮSIPAREIGOJIMAI

City Service SE savo veikloje taiko atsakingo verslo principus bei įsipareigojimus, laikosi Tarptautinės darbo organizacijos (TDO) konvencijų, orientuotų į darbuotojų teises ir darbo aplinką. Įmonių grupė užtikrina darbuotojų saugumą ir sveikatą, vykdo teisingo atlygio politiką bei taiko papildomų naudų paketą. Įmonių grupė netoleruoja diskriminacijos lyties, rasės, seksualinės orientacijos, religijos ar kitais pagrindais.

Bendrovė gerbia visas tarptautiniu mastu pripažintas žmogaus teises, kurios tiesiogiai ar netiesiogiai įtvirtintos LR Konstitucijoje bei kituose teisės aktuose.

Organizacija gerbia kiekvieno žmogaus teises, neskirsto žmonių į atskiras kategorijas, išskyrus atvejus, kai toks diferencijavimas yra nustatytas teisės aktais. Šie įsipareigojimai yra taikomi visų įmonių grupės darbuotojų atžvilgiu.

Šiuo metu bendrovė neturi atskiru dokumentu aprašytos politikos aukščiau išdėstytiems faktams, tačiau tokio dokumento nebuvimas nėra kliūtis taikyti šiuos atsakingo verslo įsipareigojimus.

Kadangi atskira politika šiuo klausimu nėra parengta, patikrinimas (angl. due dilligence) ar atsargumo principas (angl. precautionary principle) nėra taikomi.

Kai dokumentas organizacijoje bus parengtas, jis bus patvirtintas aukščiausio organizacijos valdymo organo – valdybos – ir pateiktas susipažinti įmonių grupės darbuotojams. Tai bus padaryta keliomis priemonėmis: elektroniniais laiškais ir grupėje įdiegtose vidinėse informacinėse sistemose. Jeigu toks dokumentas turės įtakos verslo partneriams ar kitiems tretiesiems asmenims, jis bus iškomunikuotas atskirai.

Iki šiol apie visus aukščiau išdėstytus politikos klausimus įmonių grupės darbuotojai supažindinami organizacijoje naudojamoje skaitmeninėje platformoje „eCity“. Čia periodiškai keliama ir atnaujinama teorinė medžiaga, žinių patikrinimo testai bei kita aktuali informacija. Esant poreikiui, grupėje organizuojami atskiri pristatymai ir diskusijos vienu ar kitu minėtos politikos klausimu.



# TVARUMAS GRUPĖJE

## Tvarumas yra integruotas į organizacijos strategiją

Verslo klientų sektoriuje įmonių grupė vadovaujasi tokiomis vertybėmis:



**Atsakingumas.** Atsižvelgiame į klientų norus, visada suteikiame atgalinį ryšį. Laikomės duotų pažadų ir numatytų terminų, formuojame atsakingą požiūrį į socialines ir ekologines problemas.



**Bendradarbiavimas.** Mes – viena komanda. Su kolegomis dalinamės žiniomis ir patirtimi, kartu proaktyviai sprendžiame iššūkius. Tikime, kad stipri bendrystė lemia kokybę kasdienėje veikloje.



**Inovatyvumas.** Domimės rinkos naujovėmis, nuolat diegiamė technologiskai pažangius įrankius ir veiklos metodus. Esame drąsūs ir žingeidūs, todėl galime pasiūlyti klientams daugiau modernių ir tvarių sprendimų.

Svarbiausias įmonės veiklos prioritetasis verslo klientų segmento veikloje – kokybiška, tvari ir savalaikė klientų turto priežiūra. Todėl klientai gali pamiršti visus pastato priežiūros rūpesčius ir koncentruotis į savo tiesioginę veiklą. Organizacija visada yra žingsniu priekyje, siūlo daugiau išskirtinės kokybės paslaugų, nuolat kuria ir diegia naujoves. Dėl daugiametės patirties, inovatyvumo, stiprios patyrusių ekspertų komandos bei klientų pripažinimo įmonių grupė yra komercinių pastatų priežiūros rinkos lyderė.





# TVARUMAS GRUPĖJE

Tvarumas yra integruotas į organizacijos strategija

**Privačių klientų segmento** veikloje mūsų prasmė – dirbame tam, kad mūsų klientai jaustųsi saugūs, patenkinti, vertinami ir užtikrinti dėl savo gyvenamosios vietos ateities. Nuolat diegiamė inovatyvius, tvarius ir skaidrius būsto priežiūros sprendimus, kurie didina klientų turto vertę ir gerina gyvenamąją aplinką. Profesionaliai atstovaujame klientų bendruomenes, todėl esame rinkos lyderiai.

Teikdami paslaugas privatiems klientams vadovujamės tokiomis vertybėmis:



**Profesionalumas.** Sukūrėme pastatų priežiūros standartą, kuris leidžia klientams teikti aukščiausios kokybės paslaugas. Ugdome darbuotojų kvalifikaciją, nes tikime, kad kompetencija veda į progresą.



**Bendradarbiavimas.** Esame profesionalai, todėl girdime klientų poreikius ir atliepiame jų lūkesčius. Visada siekiame bendrų tikslų, dalinamės ne tik atsakomybe, bet ir sėkme.



**Atsakingumas.** Visada atsižvelgiame į klientų poreikius ir pageidavimus, todėl darbus atliekame laiku ir kokybiškai. Laikomės duoto žodžio, nes atsakomybė prieš klientą, bendruomenę ir visuomenę yra viena pamatinių mūsų vertybių.



**Inovatyvumas.** Nuolat siekiame būti žingsniu priekyje. Savo veikloje naudojame modernias technologijas, diegiamė skaitmeninius sprendimus. Taip atliepiame šiuolaikinių vartotojų poreikius.





# TVARUMAS GRUPĖJE

## TVARUMO PRAKTIKŲ ĮGYVENDINIMAS

### Įmonės valdymo struktūra ir sudėtis

Aukščiausia City Service SE valdymo struktūra – tai stebėtojų tarybos ir valdybos nariai.

Valdyba yra sudaryta iš įvairių vykdančiųjų direktorių, įskaitant pirmininką, nevykdantį jokių kitų pareigų organizacijoje. Ketverių metų kadencijai skirti valdybos nariai yra atrinkti bendrovės akcininkų, remiantis kandidatų verslo valdymo žiniomis ir asmeniniu akcininkų pasitikėjimu, neatsižvelgiant į įvairovės ar nepriklausomumo aspektus.

### Valdybos vaidmuo organizacijos procesuose:

- Nustatyti svarbiausius organizacijos tikslus.
- Priimti sprendimus dėl išsikeltų tikslų įgyvendinimo metodų ir veiksmų, kurie gali turėti reikšmingą poveikį visai organizacijai.
- Aktyviai identifikuoti ir spręsti svarbiausias organizacijos rizikas bei iššūkius.

Baltijos šalių valdybos nariai įsipareigojo vykdyti savo atsakomybes įmonės veiklos sektoriuose, įskaitant ir tvarumo kontrolę. Šios atsakomybės apima ekonomikos, aplinkos ir socialinių aspektų priėmimą bei tvarumo ataskaitų teikimą. Svarbu paminėti, jog tam tikras valdybos narys, bet ne visa valdyba, užtikrina, jog būtų išvengta interesų konfliktų, remiantis įmonės vidaus politika, procedūromis ir teisės aktais.

### Valdybos vaidmuo prižiūrint įmonės poveikio valdymą

Valdybos nariai, atsakingi už veiklą šalyje, aktyviai prisidėjo prie 2019–2024 metų veiklos strategijos kūrimo ir yra periodiškai informuojami apie strategijos įgyvendinimo eigą, tvarumo veiklos plėtrą bei projektų ir iniciatyvų pažangą.

Įdomu ir tai, jog organizacijoje du kartus per metus vyksta strateginės sesijos, kurių metu išsamiai peržiūrima strategijos kryptis, tikslai ir numatomi veiksmai. Be to, kiekvieną mėnesį, kartu su dalyvaujančiais įvairių funkcijų vadovais, organizuojami susitikimai, kuriuose aptariami metinių tikslų įgyvendinimo rezultatai.

Kas 6-8 savaites rengiami susitikimai, kurių metu dalyvauja valdybos nariai, atsakingi už grupės veiklą šalyje, o Projektų tarybai pristatomi strateginiai projektai. Minėta taryba ne tik patvirtina projektus, bet ir sprendžia jų įgyvendinimo, tikslų siekimo ir gautų naudų klausimus.

### Projektai yra vertinami remiantis trimis pagrindiniais kriterijais:

- pridėtine verte verslui,
- laiko kritiškumu,
- galimomis rizikomis ir (ar) galimybėmis.

# TVARUMAS GRUPĖJE

## Kritinių problemų komunikacija

Kritinės problemos aptariamose ir sprendžiamose periodiškai vykstančiuose valdybos posėdžiuose, o įvykus nenumatytiems kritiniams atvejams apie tai nedelsiant informuojami aukščiausi vadovai ir valdybos nariai.

## Informacijos apie pažeidimus teikimo kanalai ir žalos ištaisymas

Mūsų organizacija įsipareigojusi atvirai ir bendradarbiaujant spręsti išylančias problemas. Klientai, rangovai ir kiti suinteresuotieji asmenys turi galimybę su mumis susisiekti viešai paskelbtais kanalais: telefonu, elektroniniu paštu ar naudodami klientų savitarnos platformą, kad išdėstytų savo nuomonę apie įmonės veiklą.

Svarbu paminėti ir tai, jog organizacija yra itin atidi klientų skundų tvarkyme. Pagal nustatytą tvarką skundas – tai bet kuriuo komunikacijos kanalu pareikšta kliento pretenzija dėl netinkamo paslaugų teikimo, darbo kokybės, terminų nesilaikymo, netinkamo elgesio, pakartotinio kreipimosi ar Asmens duomenų apsaugos reglamento (BDAR) pažeidimų.

Kokybės skyriaus specialistai atidžiai nagrinėja visus ginčytinus atvejus ir nustato atitinkamus tolesnius veiksmus. BDAR susiję skundai vertinami pagal jų pagrįstumą, o detali atsakymo informacija pateikiama laikantis nustatyto teisės aktų termino. Esant poreikiui priimtas sprendimas ar esama situacija su klientu aptariama telefonu.

Įmonių grupė nuolat stiprina prevencines priemones, siekdama išvengti ar sumažinti ginčų atsiradimo riziką. Skirtingų skyrių ir darbuotojų gru-

pių bendradarbiavimas, atvejų analizė ir procesų tobulinimas yra esminiai veiksniai, padedantys tobulinti procesus ir išvengti būsimų nesutarimų.

Atsakingi darbuotojai, dirbantys su skundais ir sprendžiantys ginčus, aktyviai įsitraukia į procesų kūrimą ir įgyvendinimą, teikia pasiūlymus ir įgyvendina tikslus. Sukurta skundų stebėsenos ir vertinimo sistema leidžia stebėti, kaip skundai yra sprendžiami ir kaip klientai į visa tai reaguoja. BDAR ir kiti susiję klausimai yra analizuojami atsakingų asmenų, o skundai įrašomi į sistemą. Komanda reguliariai susitinka, aptaria užregistruotus skundus ir ieško būdų, kurie padėtų juos sumažinimui.

Atkreipiame dėmesį, jog visos suinteresuotos šalys gali kreiptis į bendrovę dėl įmonės ar jos darbuotojų elgesio jiems priimtinais kanalais: telefonu, el. paštu ar naudojant klientų savitarnos sistemą.

# TVARUMAS GRUPĖJE

## SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ DALYVAVIMAS

Įmonių grupė, įgyvendindama integruotą vadybos sistemą, kuri apima kokybės, aplinkosaugos, energijos vartojimo, darbuotojų saugos ir sveikatos valdymą, yra identifikavusi ir įtraukusi suinteresuotas šalis į savo veiklos procesą. Tai apima klientus, darbuotojus, akcininkus, verslo partnerius, valstybines institucijas, vietos bendruomenes ir žiniasklaidą. Organizacija aktyviai stebi ir vertina šių šalių interesus, kad užtikrintų tvarų ir atsakingą veiklos vykdymą.

Įmonė reguliariai organizuoja klientų apklausas ir organizuoja grupines diskusijas (angl. focus group). Taip pat vyksta periodiniai susitikimai su verslo klientais, kurie suteikia galimybę aptarti pasiekimus ir identifikuoti galimas tobulinimo sritis. Organizacija kasmet atlieka darbuotojų įsitraukimo analizę, kuri leidžia matyti bendrą darbuotojų patenkinimo lygį ir individualius padalinių poreikius. Gauti duomenys tampa pagrindu formuojant tolesnius veiksmų planus.

### Organizacijos svarbiausi suinteresuotų šalių poreikiai yra šie:

- Klientai tikisi kokybiškų ir laiku teikiamų paslaugų, augančios turto vertės ir patrauklių kainų pasiūlymų. Taip pat yra svarbu, kad jie jaustųsi vertinami ir galėtų lengvai susisiekti su organizacija, o visos teikiamos paslaugos būtų skaidrios.
- Darbuotojai tikisi, kad darbo sąlygos atitiktų Darbo kodekso nuostatas ir jų profesinę kvalifikaciją, taip pat suteiktų galimybes tobulėti organizacijoje.
- Visos suinteresuotos šalys tikisi, kad organizacija efektyviai tvarkys energijos išteklius ir saugos aplinką.
- Akcininkai tikisi augančios verslo vertės ir efektyvios organizacijos.
- Verslo partneriai siekia, kad jų verslo vertė augtų.

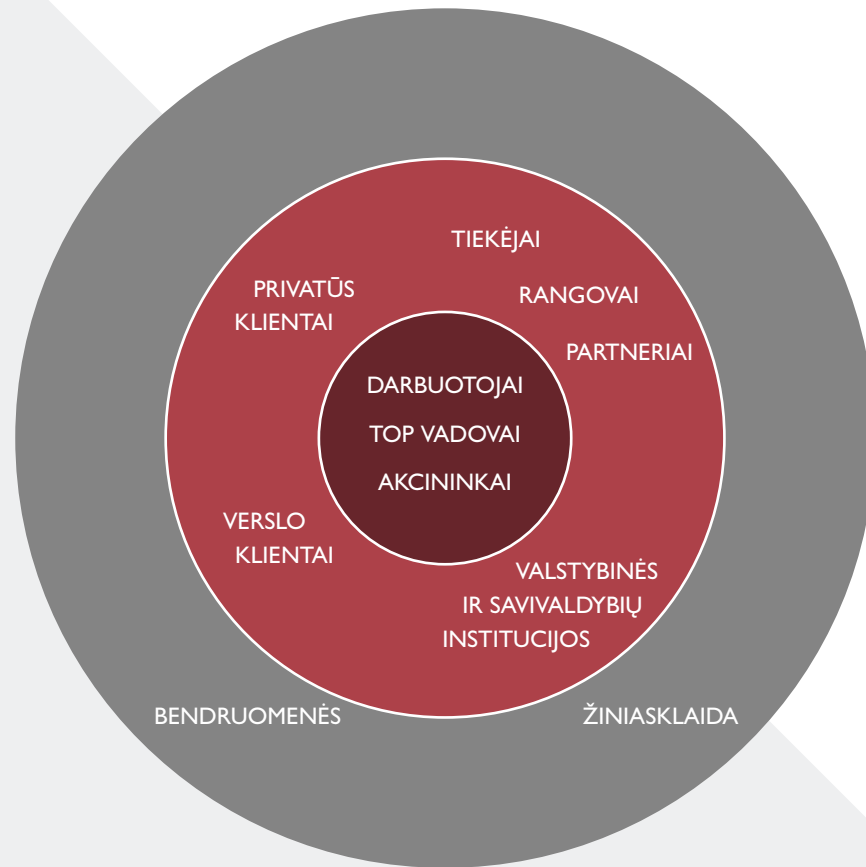




# TVARUMAS GRUPĖJE

## TVARUMO TEMŲ REIŠMINGUMO VERTINIMAS

Įmonių grupės suinteresuotos šalys



Tikslas: Identifikuoti suinteresuotoms šalims svarbiausias tvarios veiklos sritis, kad veikla būtų tikslinga ir nukreipta į sritis, kuriose galime turėti didžiausią teigiamą įtaką.



Sudarytos 9 suinteresuotų šalių grupės.  
Apklausą gavo 4676 respondentai.



Apklausa vyko 2023 sausio mėn.



Atsakė 373 respondentai iš 4676 (8 %).



Metodika: CAWI (internetu).

# TVARUMAS GRUPĖJE

## Apklaustos imtis

Apklaustos anketą gavo 4676 respondentai, iš kurių atsakė 373 (8 %).

Suinteresuota šalis	Mano BŪSTAS	EXERGIO*	CITY SERVICE CLEANING	CITY SERVICE ENGINEERING	BONODOMO	CITY SERVICE GRUPĖ
Akcininkai	2	2	2	2	2	2
Bendruomenės	4	2	2	1	1	7
Darbuotojai	103	8	5	34	10	141
Klientai	174	2	3	9	160	185
Žiniasklaida	6	-	-	1	2	6
Rangovai / Teikėjai / Partneriai	5	2	3	5	5	8
TOP vadovai	17	4	5	7	5	22
Valstybinės institucijos	2	-	-	1	-	2
	313	20	20	60	185	373

\* Iki 2023 sausio mėn. pavadinimas buvo UAB „Apex Intelligence“



# TVARUMAS GRUPĖJE

„City Service“ suinteresuotų šalių atsakymų apžvalga – kas joms svarbiausia?

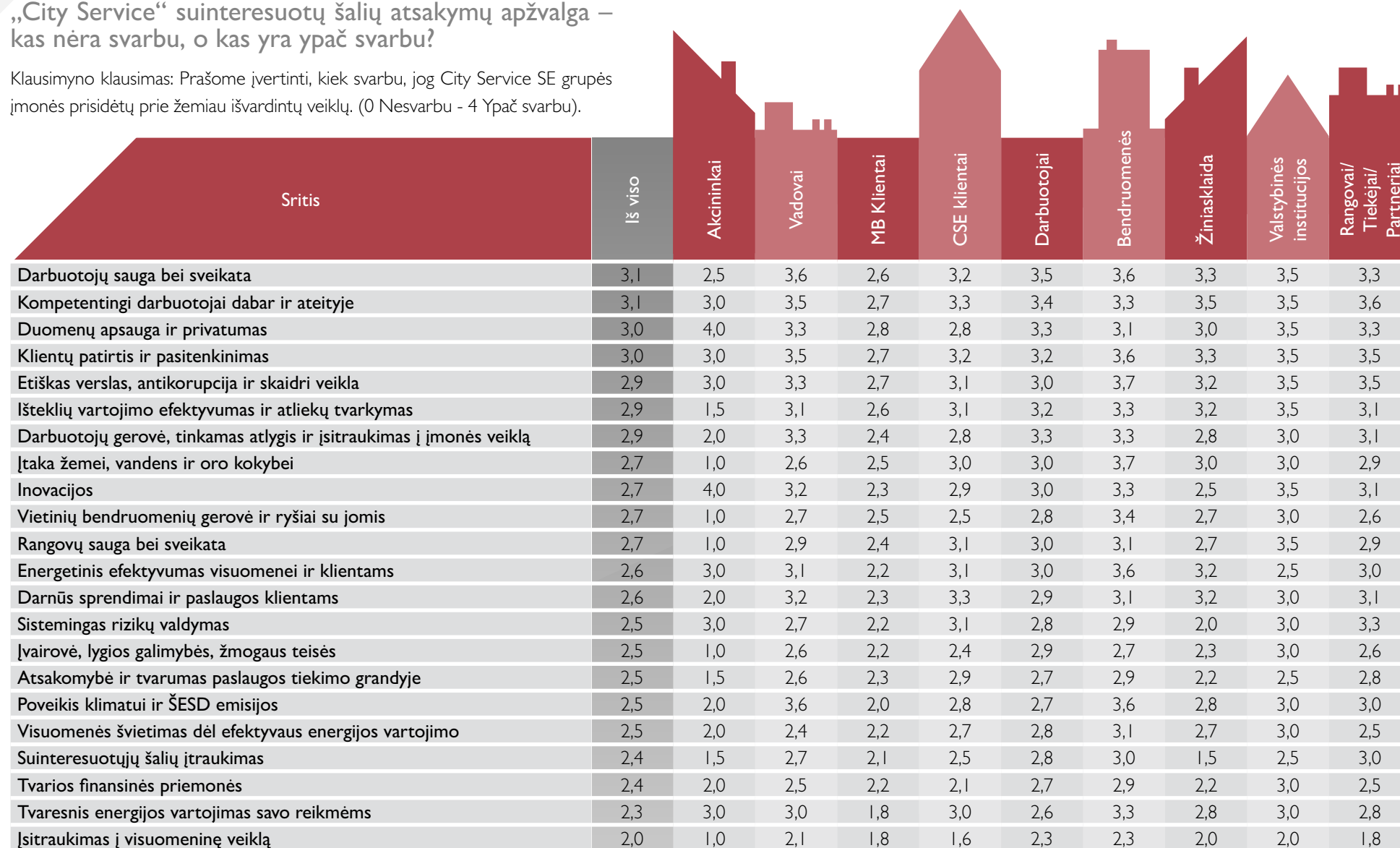
Apklauso klausimas: Pasirinkite 3 svarbiausias sritis, į kurias turi būti nukreipta „City Service“ grupės įmonių tvarumo veikla?

Sritis	Bendras svarbos vertinimas	Akcininkai	TOP Vadovai	Privatūs klientai	Verslo klientai	Darbuotojai	Bendruomenės	Žiniasklaida	Valstybinės ir savivaldybės institucijos	Rangovai, tiekėjai, partneriai
Darnūs sprendimai ir paslaugos klientams	37 %	0 %	36 %	43 %	29 %	30 %	57 %	67 %	0 %	38 %
Kompetentingi darbuotojai dabar ir ateityje	33 %	0 %	27 %	34 %	43 %	30 %	14 %	17 %	50 %	50 %
Energetinis efektyvumas visuomenei ir klientams	27 %	0 %	55 %	28 %	0 %	23 %	14 %	33 %	0 %	13 %
Klientų patirtis ir pasitenkinimas	26 %	50 %	27 %	28 %	14 %	22 %	29 %	17 %	100 %	25 %
Darbuotojų gerovė, tinkamas atlygis ir įsitraukimas į įmonės veiklą	25 %	50 %	32 %	9 %	14 %	45 %	14 %	0 %	50 %	38 %
Įsteigčių vartojimo efektyvumas ir atliekų tvarkymas	24 %	100 %	9 %	29 %	43 %	19 %	29 %	0 %	0 %	25 %
Darbuotojų sauga bei sveikata	21 %	0 %	14 %	8 %	57 %	38 %	14 %	17 %	0 %	0 %
Tvaresnis energijos vartojimas savo reikmėms	19 %	0 %	14 %	24 %	14 %	16 %	14 %	17 %	0 %	13 %
Etiškas verslas, antikorupcija ir skaidri veikla	17 %	0 %	14 %	22 %	14 %	12 %	14 %	50 %	0 %	13 %
Atsakomybė ir tvarumas paslaugos tiekimo grandyje	16 %	0 %	18 %	18 %	43 %	13 %	0 %	0 %	0 %	25 %
Duomenų apsauga ir privatumas	15 %	0 %	5 %	18 %	14 %	13 %	29 %	0 %	0 %	0 %
Įtaka žemei, vandens ir oro kokybei	15 %	0 %	5 %	21 %	43 %	11 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Inovacijos	12 %	100 %	14 %	11 %	0 %	11 %	0 %	17 %	50 %	0 %
Poveikis klimatui ir ŠESD emisijos	12 %	0 %	27 %	10 %	29 %	9 %	43 %	17 %	0 %	25 %
Vietinių bendruomenių gerovė ir ryšiai su jomis	7 %	0 %	0 %	10 %	0 %	3 %	0 %	17 %	50 %	13 %
Visuomenės švietimas dėl efektyvaus energijos vartojimo	6 %	0 %	0 %	7 %	0 %	5 %	14 %	17 %	0 %	13 %
Tvarios finansinės priemonės	5 %	0 %	0 %	8 %	0 %	2 %	14 %	0 %	0 %	0 %
Sisteminis rizikų valdymas	5 %	0 %	5 %	7 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	13 %
Įsitraukimas į visuomeninę veiklą	4 %	0 %	0 %	6 %	0 %	3 %	0 %	17 %	0 %	0 %
Įvairovė, lygios galimybės, žmogaus teisės	4 %	0 %	0 %	5 %	0 %	4 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Suinteresuotųjų šalių įtraukimas	4 %	0 %	0 %	7 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Rangovų sauga bei sveikata	2 %	0 %	5 %	2 %	14 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %

# TVARUMAS GRUPĖJE

„City Service“ suinteresuotų šalių atsakymų apžvalga – kas nėra svarbu, o kas yra ypač svarbu?

Klausimyno klausimas: Prašome įvertinti, kiek svarbu, jog City Service SE grupės įmonės prisidėtų prie žemiau išvardintų veiklų. (0 Nesvarbu - 4 Ypač svarbu).





# TVARUMAS GRUPĖJE

## PAGRINDINĖS TVARUMO SRITYS

### Reikšmingumo matrica

Nustatę, kurios tvarumo sritys yra aktualiausios mūsų suinteresuotoms šalims, suformavome reikšmingumo matricos vertikaliąją ašį. Šioje ašyje tvarumo sritys yra išdėstytos pagal tai, kiek suinteresuotų grupių respondentų pasirinko konkrečią sritį kaip vieną iš trijų svarbiausių.

Taip pat analizavome, kaip suinteresuotų šalių lūkesčiai yra susiję su mūsų veiklos strategija. Vidinių sesijų metu aptarėme ir įvertinome kiekvienos srities svarbą strategijai, identifikavome su tvarumu susijusias rizikas ir įvertinome suinteresuotų šalių vertinimo svarbą. Gautus rezultatus suskirstėme horizontaliojoje matricos ašyje pagal sąsajas su veiklos strategija, nuo mažiausios (kairėje) iki didžiausios (dešinėje).

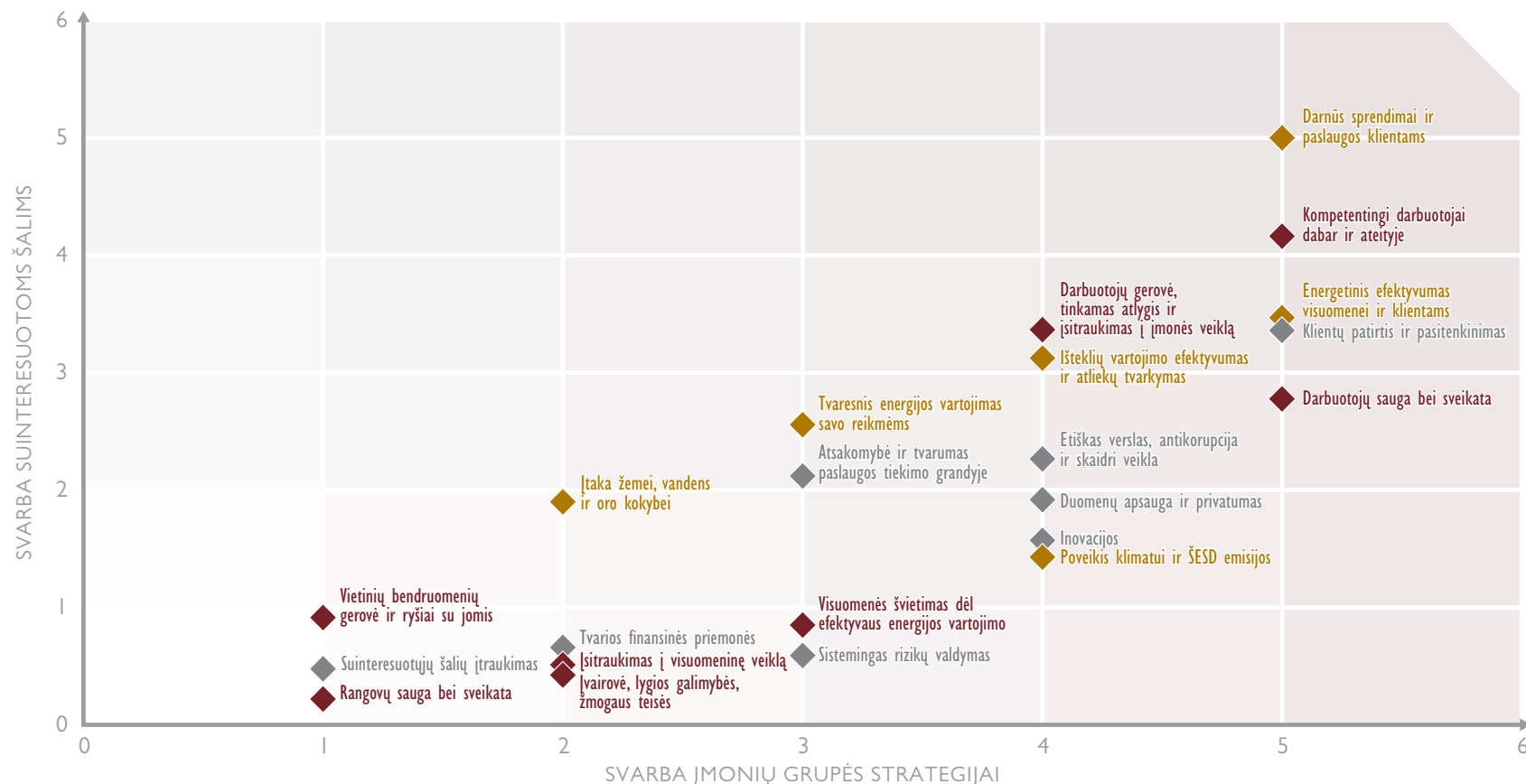
Ši matrica padeda mums suplanuoti ir nukreipti pastangas į tas sritis, kuriose galime pasiekti didžiausią teigiamą poveikį, remiantis suinteresuotų šalių poreikiais ir organizacijos strategija.

Visų reikšmingų tvarumo temų valdymo principai yra aprašyti pagal GRI reikalavimus šioje ataskaitoje, pagal temas išdėstytuose skyriuose.



# TVARUMAS GRUPĖJE

CITY SERVICE grupės reikšmingumo matrica



Pagrindinės grupės tvarumo temos yra šios:

## ◆ Aplinkosaugos sritis

- Energetinis efektyvumas visuomenei ir klientams
- Poveikis klimatui ir ŠESD emisijos
- Išteklių vartojimo efektyvumas ir atliekų tvarkymas
- Darnūs sprendimai ir paslaugos klientams

## ◆ Socialinė sritis

- Kompetentingi darbuotojai dabar ir ateityje
- Darbuotojų sauga bei sveikata
- Darbuotojų gerovė, tinkamas atlygis ir įsitraukimas į įmonės veiklą

## ◆ Ekonominė ir valdymo sritis

- Klientų patirtis ir pasitenkinimas
- Etiškas verslas, antikorupcija ir skaidri veikla
- Duomenų apsauga ir privatumas
- Inovacijos



# APLINKOSAUGOS SRITIS

Poveikis klimatui ir ŠESD emisijos

Išteklių vartojimo efektyvumas ir atliekų tvarkymas

Energetinis efektyvumas visuomenei ir klientams

Darnūs sprendimai ir paslaugos klientams



# APLINKOSAUGOS SRITIS

## POVEIKIS KLIMATUI IR ŠESD EMISIJOS

Iki šiol poveikio klimatui ir ŠESD sritis nebuvo įtraukta į įmonių grupės strategiją, tačiau jau daugiau nei dešimtmetį organizacija vykdo veiklą, kuria siekiama prisidėti prie švaresnės aplinkos kūrimo.

Organizacijoje vadovaujamosi kompleksine politika, apimančia kokybės užtikrinimą, aplinkos apsaugą, darbuotojų saugą ir sveikatą bei efektyvų energijos resursų naudojimą. Ši politika yra oficialiai patvirtinta ir prieinama ne tik mūsų darbuotojams, bet ir visoms suinteresuotoms šalims.

Atsižvelgdami į tai, kad pastatai yra vieni didžiausių energijos suvartojimo ir aplinkos taršos šaltinių, siekiame integruoti aplinką tausojančius sprendimus į mūsų teikiamas kompleksines pastatų priežiūros paslaugas. Tai įgyvendiname diegdami inovatyvias technologijas ir skatinami bei mokydami mūsų klientus efektyviai naudoti energijos išteklius.

Veikdami šiandien ir planuodami ateitį, mes nuolatos atsižvelgiamo į vietos bendruomenių bei kitų suinteresuotų šalių poreikius ir lūkesčius. Suprantame, kad vis daugiau klientų ir investuotojų pirmenybę teikia tvariai veikiančioms įmonėms, kurios įsipareigoja siekti tvarumo tikslų.

Mūsų atsakomybė yra užtikrinti, kad prižiūrimi pastatai būtų saugūs tiek žmonėms, tiek aplinkai, nes suvokiame, kad tvarumas yra kritinis veiksnys. Tai leidžia mums išsaugoti ir stiprinti konkurencinį pranašumą rinkoje.

Sėkmingas tvarumo tikslų siekimas yra bendros atsakomybės rezultatas. Tai apima ne tik mūsų įmonės veiklą ir pastangas, bet ir visų suinteresuotų šalių, įskaitant rangovus, klientus, darbuotojus, akcininkus ir valstybines institucijas, įsipareigojimus ir veiksmus švietimo, sąmoningumo kėlimo ir tvarumo srityse.



# APLINKOSAUGOS SRITIS

## Grupės ŠESD emisijų pėdsakas

Tiesioginių emisijų (Scope 1), kurios apima iš mūsų tiesiogiai kontroliuojamos veiklos kylančias emisijas, apimtis 2023 metais padidėjo iki 2 928,6 tonų CO<sub>2</sub> ekvivalento, palyginti su 2 563,7 tonų CO<sub>2</sub> ekv. 2022 metais. Šis padidėjimas, siekiantis 14,2%, atspindi iššūkius, su kuriais susiduriame stengdamiesi sumažinti tiesiogines emisijas mūsų veikloje. Tai susiję su veiklos apimties didėjimu.

Kita vertus, netiesioginės emisijos (Scope 2), kurios apima iš mūsų vartojamos elektros, šilumos ir neatsinaujinančių energijos išteklių naudojimo, emisijos mažėjo nuo 191,1 tonų CO<sub>2</sub> ekv. 2022 metais iki 180,6 tonų CO<sub>2</sub> ekv. 2023 metais. Šis sumažėjimas yra labai teigiamas ženklas, rodantis, kad mūsų pastangos didinti naudojamos energijos efektyvumą yra veiksmingos (atsisakėme neefektyvių biurų ir pagalbinių patalpų).

Toliau dirbsime ties tiesioginių ir netiesioginių ŠESD emisijų mažinimo strategijų tobulinimu, įgyvendinimu ir stebėjimu, siekdami dar labiau sumažinti savo poveikį aplinkai ir prisidėti prie tvarios ateities kūrimo.

Per šį laikotarpį ŠESD emisijų intensyvumas vienam darbuotojui išaugo nežymiai – 2,07 tonos CO<sub>2</sub> ekvivalento. Tai reiškia, kad nepaisant iššūkių, susijusių su tiesioginių emisijų padidėjimu, mūsų darbuotojų skaičiaus augimas buvo valdomas taip, kad emisijų intensyvumas vienam darbuotojui išaugo neženkliai.

ŠESD emisijos	Matavimo vnt.	2023 m.	2022 m.
Tiesioginės apimties (scope 1)	t CO <sub>2</sub> ekv.	2928,6	2 563,7
Netiesioginės apimties (scope 2)	t CO <sub>2</sub> ekv.	180,6	191,1

\*Apskaičiuota naudojant „rinkos metodą“ (angl. market based method), vertinant pagal faktinius elektros energijos pirkimus.

ŠESD emisijų intensyvumas	2023 m.	2022 m.
t / 1 darbuotoją	2,07	2,05
t / 1 mln. Eur apyvartos	30,58	32,74

Pastaba: emisijų intensyvumo rodiklis apskaičiuotas bendram „1 apimties“ ir „2 apimties“ ŠESD emisijų kiekiui.

Energijos suvartojimas organizacijoje	Matavimo vnt.	2023 m.	2022 m.
Tiesioginis kuro suvartojimas iš neatsinaujinančių šaltinių, iš kurių suvartota:			



## APLINKOSAUGOS SRITIS

Teigiamas pokytis pastebimas ŠESD emisijų intensyvume, skaičiuojamame kaip tonos CO<sub>2</sub> ekvivalento vienam milijonui eurų apyvartos. Šis rodiklis sumažėjo nuo 32,74 tonų 2022 metais iki 30,58 tonų 2023 metais, kas sudaro 8,2% sumažėjimą. Šis mažėjimas parodo, kad mūsų pastangos tapti efektyvesniais ir mažiau teršiančiais vyksta kartu su verslo augimu. Mažesnis emisijų intensyvumas vienam milijonui eurų apyvartos rodo, kad galime generuoti didesnę ekonominę vertę su mažesniu aplinkos poveikiu, kas yra esminis tvarios plėtros principas.

Per laikotarpį nuo 2022 iki 2023 metų energijos suvartojimo intensyvumas vienam darbuotojui šiek tiek sumažėjo nuo 30,4 (GJ) iki 27,8 GJ. Nors šis pokytis nėra labai didelis, jis rodo, kad organizacija išlaiko stabilų energijos naudojimo efektyvumą, nepaisant didėjančio darbuotojų skaičiaus ir besikeičiančių veiklos apimčių. Šis stabilumas siejamas su mūsų pastangomis diegti energiją taupančias technologijas ir skatinti darbuotojus praktikuoti tvarumo principus kasdienėje veikloje.

Labiau pastebimas yra energijos suvartojimo intensyvumo mažėjimas, skaičiuojant GJ vienam milijonui eurų apyvartos. 2023 metais šis rodiklis sumažėjo nuo 486,2 GJ iki 410,3 GJ, kas sudaro beveik 15,6% mažėjimą. Tai yra ženklas, kad mūsų veikla tampa ne tik ekonomiškai efektyvesnė, bet ir energetiškai tvariau valdoma. Mažesnis energijos suvartojimas vienam apyvartos milijonui eurų parodo, kad esame pajėgūs augti ir plėstis, tuo pačiu mažindami savo energetinį pėdsaką ir veikdami atsakingai prieš aplinką.

Šie energijos intensyvumo rodikliai yra svarbūs mūsų tvarumo ataskaitoje, nes jie rodo mūsų pažangą siekiant efektyvesnio ir mažesnio poveikio aplinkai energijos naudojimo. Toliau sieksime optimizuoti energijos suvartojimą visose mūsų operacijose, taikydami inovatyvius sprendimus ir įgyvendindami geriausias praktikas, siekiant dar labiau sumažinti mūsų energijos intensyvumą ir prisidėti prie švaresnės, tvarios ateities kūrimo.

Gamtinės dujos, dyzelinas, benzinas, suskystintos dujos (SND)	GJ	38911	34 576
Tiesioginis kuro suvartojimas iš atsinaujinančių šaltinių, iš kurių suvartota:			
Mediena	GJ	0	41
Netiesioginis energijos suvartojimas:			
Elektros energija	GJ	1153	1 445
Šildymas	GJ	2243	4 846
<b>Bendras energijos suvartojimas organizacijoje:</b>	<b>GJ</b>	<b>42307</b>	<b>40 908</b>

Pastaba: bendras suvartotos energijos kiekis apskaičiuojamas pagal GRI 302-1 rodiklio formulę. Konvertuojant energijos kiekius į TJ naudojami [www.convert-measurement-units.com](http://www.convert-measurement-units.com) perskaičiavimo koeficientai.

Energijos intensyvumas	2023 m.	2022 m.
GJ / I darbuotoją	27,8	30,4
GJ / I mln. Eur apyvartos	410,3	486,2

Pastaba: Energijos suvartojimo intensyvumo rodiklis yra apskaičiuojamas pagal GRI 302 Energy metodiką.

# APLINKOSAUGOS SRITIS

## EFEKTYVUS IŠTEKLIŲ NAUDOJIMAS IR ATLIEKŲ VALDYMAS

Šiame sparčiai tobulėjančiame laikmetyje, naujoji veiksmingo atliekų tvarkymo ir turimų išteklių naudojimo sritis iki šiol nebuvo apibrėžta ilgalaikės įmonių grupės strategijos dalyje, tačiau bus įtraukta į 2024 metų veiklos planus. Vis dėlto džiaugiamasi, jog nenukrypstama nuo pirminės misijos ir toliau vadovaujamesi išsamiomis integruotos kokybės, aplinkos apsaugos, darbuotojų saugos ir sveikatos bei energijos vartojimo politikomis. Svarbu paminėti ir tai, jog įdiegtas ISO 14001 standartas rodo, jog įmonių grupė laikosi aplinkosauginių principų, juos nuolat stebi ir gerina.

Grupei nesvetima ir atliekų tvarkymo tema. Periodiškai peržiūrimos sutartys su atliekų tvarkymo įmonėmis, komercinės paskirties klientų objektuose atsisakomi cheminiai valikliai, padeda eiti tvaresniu keliu ir parodo, jog rūpi.

Artimiausiu metu įmonių grupė planuoja investuoti į darbo įrankius, pagamintus iš perdirbto plastiko, o taip pat ir atnaujinti įrangą, pereinama prie ekologiškesnių alternatyvų. Klientus pasieks ir dar viena nauja bei gamtai draugiška naujiena - netrukus bus įgyvendinama atliekų rūšiavimo sistema, padėsianti optimizuoti atliekų tvarkymo procesus.

Vis dažniau viešoje erdvėje nagrinėjama CO<sub>2</sub> emisijų mažinimo tema įtraukta ir į grupės metinius tikslus. Turimų klientų pastatuose diegiamos energiją taupančios priemonės ir nuotolinė jų valdymo plėtra, edukavimas ir konsultavimas renovacijos, šilumos punktų automatizavimo, elektros energijos taupymo klausimais, padeda eiti koją kojon su aplinkai ir žmogaus sveikatai pavojingų dujų mažinimu.

Organizacijoje skaitmenizuojama vis daugiau veiklų ir procesų. Taip siekiama išvengti perteklinio popieriaus naudojimo. Taip pat atsisakyta įrankių ir medžiagų sandėliavimo, meistrų automobiliuose sumontuotos įrankių ir medžiagų dėžės, kuriose sukomplektuotos darbai reikalingos priemonės. Tokiu būdu išvengiama neefektyvaus važinėjimo, kai reikalingi įrankiai ar medžiagos paimamos ir grąžinamos darbo vietoje.

Visuose grupės įmonės padaliniuose yra galiojančios sutartys su atliekų išvežimo paslaugų tiekėjais, kurie atrenkami vadovaujantis įmonėje galiojančiu ir patvirtintu procesu. Sutartyse nurodyti punktai, kad susidariusios atliekos yra tvarkomos laikantis teisės aktuose nurodytų reikalavimų, išvardinta informacija, kokios atliekos gali būti išmetamos, pateikiamas draudžiamųjų medžiagų sąrašas.

# APLINKOSAUGOS SRITIS

## ENERGETINIS EFEKTYVUMAS VISUOMENEI IR KLIENTAMS

Energetinis efektyvumas ir tvarus energijos naudojimas yra neatsiejama įmonių grupės strategijos dalis, įtvirtinta kokybės, aplinkos apsaugos, darbuotojų saugos ir sveikatos bei energijos naudojimo politikoje. Organizacija taip pat vadovaujasi tarptautinio energijos valdymo standarto ISO 50001:2011 principais, užtikrindama, kad jos veikla atitiktų aukščiausius energetinio efektyvumo standartus.

Suprantama, kad veiksmingas šiltnamio efektą sukeliančių dujų emisijų mažinimas ir energijos naudojimo optimizavimas priklauso ne tik nuo vidinių procesų, bet ir nuo plačios visuomenės švietimo bei sąmoningumo. Todėl įmonių grupė yra įsipareigojusi ne tik diegti naujausias energijos taupymo technologijas prižiūrimuose objektuose, bet ir aktyviai edukuoti klientus bei visuomenę apie tvaraus energijos naudojimo privalumus.

Per daugiau nei dešimtmetį, dirbdama su įvairių tipų pastatais – nuo daugiabučių namų iki komercinių, visuomeninių ir gamybos objektų – organizacija ne tik įgyvendina energijos taupymo sprendimus, bet ir skatina pastatų modernizaciją. Ekspertai prižiūri ir koordinuoja modernizacijos projektus, teikia konsultacijas ir vykdo švietėjišką veiklą, siekdami maksimalaus energetinio efektyvumo ir mažesnio žalingo poveikio aplinkai.

Ši veikla ne tik padeda sumažinti eksploatacijos išlaidas ir poveikį aplinkai, bet ir prisideda prie visuomenės sąmoningumo didinimo bei tvarios ateities kūrimo ateities kartoms.

Įmonių grupė aktyviai plėtoja inovatyvias energiją taupančias paslaugas, siekdama padidinti energetinį efektyvumą ir sumažinti energijos resursų vartojimą. Daugiabučių namų gyventojams siūlomi pažangūs sprendimai, tokie kaip nuotolinio šilumos punktų valdymo sistemos, vidaus patalpų temperatūrinių daviklių montavimas, išsamus energetinis pastatų vertinimas, apskaitos prietaisų nuotolinis nuskaitymas, atsinaujinančių energijos šaltinių diegimas ir nauji renovacijos projektai. Šių sprendimų įgyvendinimas leidžia ženkliai optimizuoti energijos suvartojimą ir užtikrinti ekonomišką bei aplinką tausojantį energijos resursų naudojimą.

Energetinio efektyvumo politikos aktualizavimas ir tobulinimas yra nuolatinis procesas, todėl įmonių grupė įsipareigoja reguliariai, mažiausiai kartą per metus, peržiūrėti ir atnaujinti savo strateginę energetinio efektyvumo politiką. Tai leidžia greitai reaguoti į besikeičiančias rinkos sąlygas, technologijų pažangą ir klientų lūkesčius, užtikrinant, kad pasiūlytos paslaugos ir sprendimai visada atitiktų aukščiausius efektyvumo ir tvarumo standartus.





# APLINKOSAUGOS SRITIS

## DARNŪS SPRENDIMAI IR PASLAUGOS KLIENTAMS

Įmonių grupės tikslas ir strateginė kryptis – evoliucionuoti į aplinkai neutralią organizaciją (1 ir 2 „Scope“ dalyse), atsižvelgiant į Europos Sąjungos klimato politikos reikalavimų pokyčius ir jų keliamus ilgalaikius tikslus.\* Grupės įmonės teikia energijos taupymo paslaugas, kurios skatina didesnę elektros ir šilumos efektyvumą daugiabučiuose namuose bei komercinėse ir visuomeninėse paskirties pastatuose, pereinant prie modernesnių inžinerinių sistemų ir įgyvendinant pastatų modernizaciją. Per 2023 m., renovavę 23 namus, sutaupėme 1434 tonas CO<sub>2</sub> emisijų.

Tačiau dar daug pastatų naudoja energiją neefektyviai, todėl organizacijos siekis – mažinti tokių objektų skaičių, optimizuoti jų energijos suvartojimą, taip prisidedant prie švaresnės aplinkos kūrimo ir stiprinant mūsų pozicijas rinkoje.

Energijos taupymo priemonių efektyvumas priklauso ne tik nuo mūsų veiksmų, bet ir nuo klientų pasiryžimo juos įgyvendinti. 2023 metais pasiūlėme vėjo ir atsinaujinančios energijos sprendimus, „Mano BŪSTAS“ daugumai savo klientų nuo birželio mėnesio pradėjo tiekti žaliąją elektros energiją iš vėjo jėgainių.

Per pusmetį tai leido išvengti **2215 tonų CO<sub>2</sub> emisijų**, o daugiau nei 90 proc. mūsų prižiūrimų daugiabučių bendrųjų patalpų elektros minėtu laikotarpiu buvo išgaunama iš švarių energijos šaltinių, tokiu būdu mažinant priklausomybę nuo iškastinio kuro.

\* Atsižvelgdami į Europos Sąjungos klimato politikos tikslų peržiūrą ir galimus jų pokyčius, peržiūrėjome savo strateginį įsipareigojimą tapti aplinkai neutralia organizacija pagal 1 ir 2 „Scope“ dalis. Mūsų tikslas ir toliau išlieka glaudžiai suderintas su ES bei tarptautiniais reikalavimais. Siekiame užtikrinti, kad mūsų veiksmai ir planai atitiktų nuolat kintančius reguliavimo reikalavimus bei geriausią praktiką.

2023 metais ant vieno iš Vilniaus daugiabučių buvo įrengta saulės elektrinė. Įgyvendinti šį projektą namo bendrijai padėjo viena iš grupės įmonių „Mano BŪSTAS“. Šis projektas atpigino bendrosioms reikmėms naudojamą elektros energiją gyventojams. Daugiabučio namo gyventojai pasinaudojo Aplinkos ministerijos Aplinkos projektų valdymo agentūros (APVA) administruojama Klimato kaitos programos pažangos priemone „Saulės elektrinės daugiabučiams“, pagal kurios kvietimą KK-AM-SED01 namui skirta 18493,86 eurų subsidija 42 kWp galios elektrinei įrangai.

Nuo rugsėjo iki spalio mėnesio saulės elektrinė pagamino per 6000 kWh elektros energijos. Tai leido gyventojams sutaupyti daugiau kaip 1000 eurų. Prognozuojama, kad investicija atsipirks per mažiau nei ketverius metus, taip sumažinant mėnesines išlaidas elektrai apie keturis kartus.

Nuosekliai siekdami ekologinės pažangos, nuo 2023 m. gegužės mėnesio visose komercinių objektų patalpose pereita prie aplinkai nekenksmingų valymo priemonių, atsisakant chemikalų, turinčių chloro, amoniako, fosfatų ar formaldehidų. Šis žingsnis ne tik prisideda prie aplinkos apsaugos, bet ir užtikrina geresnę patalpų švarą, rūpinantis klientų ir įmonės darbuotojų gerove.





LYDERYST



INOVATYVUMAS



BENDRADARBIAVI

# SOCIALINĖ SRITIS

Kompetentingi darbuotojai dabar ir ateityje

Darbuotojų gerovė, tinkamas atlygis ir įsitraukimas

Darbuotojų sauga ir sveikata

Kitos socialinės iniciatyvos



# SOCIALINĖ SRITIS

## KOMPETENTINGI DARBUOTOJAI DABAR IR ATEITYJE

Tikslas – kompetentingi darbuotojai dabar ir ateityje – yra įtrauktas į įmonių grupės strategiją. Grupės įmonėse periodiškai rengiami mokymų planai, vykdomi darbuotojų mokymai, įsitraukimo tyrimas, vadovų kompetencijų 360 tyrimas, parengtos specializuotos programos darbuotojams su profesinio rengimo centrais.

Grupės įmonės aktyviai skatino darbuotojų asmeninį augimą ir bendradarbiavimą. Darbuotojai įsitraukė siūlydami ir įgyvendindami įvairius efektyvumo sprendimus, taip pat dalyvavo mokymuose ir seminaruose. Grupės veiklą vykdančiose šalyse vyko metiniai veiklos vystymo pokalbiai, kurių metu buvo nustatomi tikslai, aptariamose iškilusios problemos, siekiama ugdyti darbuotojų kompetencijas ir planuoti jų karjerą įmonių grupėje. Tai – atviri ir pagarbūs darbuotojų bei jų tiesioginių vadovų susitikimai, kuriuose aptariami pasiekimai, suteikiama grįžtamoji informacija apie darbuotojo veiklos atitikimą vadovo ar įmonės lūkesčiams, bei nustatomi nauji metiniai tikslai.

2023 metais grupės įmonėse buvo atliktas anoniminis darbuotojų įsitraukimo tyrimas, kuris suteikė darbuotojams galimybę laisvai reikšti savo nuomonę ir pasiūlymus, kaip galima tobulinti Grupės veiklą. Tyrimo išvados buvo pristatytos visiems įmonių grupės darbuotojams per gyvus susitikimus su vadovais. Šių susitikimų metu buvo aptarti būtini organizacijos pokyčiai, siekiant padidinti darbuotojų įsitraukimą, ir per strategines sesijas šios gerinimo iniciatyvos buvo įtrauktos į metinius veiklos planus.

Organizacijoje yra numatyta vis glaudžiau bendradarbiauti su ugdymo įstaigomis rengiant mokymų programas, reikalingas įmonės specialistų parengimui. Dar viena kryptis – specializuotų programų parengimas kartu su profesinio rengimo centrais, suteikiant darbuotojams tikslingas žinias. Taip pat numatyta tęsti vadovų mokymus keliant jų grįžtamojo ryšio, tikslų kėlimo, komandos valdymo kompetencijų ugdymą.

Mes įsitikinę, kad darbuotojų švietimas ir tobulinimas yra kritiškai svarbūs veiksniai, kurie leidžia keisti darbuotojų elgseną bei įdiegti jiems būtinas kompetencijas ir įpročius, skirtus minimizuoti įmonės veiklos poveikį aplinkai. Jei neskirsime pakankamai dėmesio darbuotojų ugdymui, tai gali sukelti didesnę darbuotojų kaitą. Tai, savo ruožtu, padidins investicijas į naujų darbuotojų įvedimą ir apmokymą, didins klaidų riziką, o tai turės neigiamą poveikį aplinkai, gamtai bei mūsų klientams.

Sėkmingas neigiamo poveikio suvaldymas daugiausia priklauso nuo organizacijos veiksmų, tačiau įtakos gali turėti ir išorinių mokymų tiekėjų kompetencija. Vidutinis mokymų valandų skaičius vienam darbuotojui siekia 6,31 val.

Grupės įmonės šiuo metu nevykdo programų, kuriomis siekiama palengvinti tolesnes galimybes įsidarbinti ir valdyti karjeros pabaigą dėl išėjimo į pensiją ar darbo sutarties nutraukimo.



# SOCIALINĖ SRITIS

## KOMPETENTINGI DARBUOTOJAI DABAR IR ATEITYJE

Viso mokymų dalyvių 2023 m.:

	Žm. sk.
Viso dalyvavo darbuotojų	2504
Viso unikalių dalyvių sk.	686

Vidutinis mokymų, kuriuose sudalyvavo organizacijos darbuotojai per ataskaitinį laikotarpį, valandų skaičius pagal lytį 2023:

Lytis	Viso mokymų dalyvių sk.	Viso mokymų dalyvių proc.	Viso mokymų val. sk.	Vidutinis mokymų val. sk. / žm.
Moterys	1431	57.15%	9774	6.83
Vyrai	1073	42.85%	6030	5.62
<b>Iš viso</b>	<b>2504</b>	<b>100%</b>	<b>15805</b>	<b>6.31</b>

Vidutinis mokymų, kuriuose sudalyvavo organizacijos darbuotojai per ataskaitinį laikotarpį 2023, valandų skaičius pagal darbuotojų kategoriją:

Kategorija	Viso mokymų dalyvių sk.	Viso mokymų dalyvių proc.	Viso mokymų val. sk.	Vidutinis mokymų val. sk. / žm.
Administracijos darbuotojas	1617	64,58%	10752	6.65
Techninis personalas	575	22,96%	3276	5.70
Vadovaujantis darbuotojas	312	12,46%	1776	5.69
<b>Iš viso</b>	<b>2504</b>	<b>100%</b>	<b>15805</b>	<b>6.31</b>

# SOCIALINĖ SRITIS

## DARBUOTOJŲ GEROVĖ, TINKAMAS ATLYGIS IR ĮSITRAUKIMAS

Darbuotojų gerovė, tinkamas atlygis ir įsitraukimas yra itin svarbi sritis, kuriai Grupės įmonės skiria didelį dėmesį. Visą tai įtraukta į įmonių grupės strategiją ir detalai aprašyta strateginiuose planuose, kurie peržiūrimi kasmet.

2023 metais tradiciškai buvo atliktas darbuotojų įsitraukimo tyrimas. Jų rezultatai buvo pristatyti darbuotojams, o vėliau į strateginius planus įtraukti įsitraukimo gerinimo veiksmai. Įsitraukimo indeksas paaugo 10,6% punkty. Teigiamas pokytis didžiąja dalimi įvyko dėl keleto priežasčių. Komerciniame sektoriuje buvo vykdomi gyvi vadovų susitikimai su nutolusių padalinių darbuotojais. Tuo metu privačių klientų sektoriuje buvo vykdomi aktyvūs veiksmai dėl kliento pasitenkinimo didinimo, vadovaujantis principu laimingas klientas – laimingas darbuotojas.

Nuo 2023 metų spalio mėnesio organizacijoje pradėjome matuoti darbuotojų eNPS.

Skatinti darbuotojų įsitraukimą įmonių grupei yra labai svarbu, kadangi tai turi įtakos darbuotojų veiklos efektyvumui bei rezultatams. Turėdami daugiau įsitraukusių darbuotojų su mažesniais resursais galime pasiekti geresnius rezultatus. Didžiąja dalimi didesnis darbuotojų įsitraukimas priklauso nuo įmonių grupės vykdomos politikos darbuotojų gerovės atžvilgiu.

Prie įsitraukimo skatinimo taip pat prisideda įmonių grupėje organizuojamos socialinės bei kitos iniciatyvos. 2023 – aisiais metais įmonių grupė pirmą kartą dalyvavo „Walk 15“ rengtuose žingsnių iššūkiuose. Jų metu dešimtys darbuotojų, per numatytą laikotarpį, rinko žingsnius ir tokiu būdu gerino ne tik savo pačių fizinę sveikatą, bet ir prisidėjo prie CO2 mažinimo.

Pirmasis iššūkis vyko visos šalies mastu. „Nacionaliniame judumo iššūkyje“ tarp daugiau nei 1000 įmonių „City Service“ įmonių grupė užėmė 34 vietą. Per mėnesį 157 darbuotojai nuėjo beveik 37 mln. žingsnių ir sutaupė beveik 5 t CO2.

Antrasis iššūkis vyko kalėdiniu laikotarpiu ir šį kartą tikslas buvo nueiti iki Laplandijos. Džiugu, kad netoli 100 darbuotojų per mėnesį nuėjo beveik 2 mln. žingsnių ir sutaupė beveik 3 t CO2. Nueitus kilometrų iššūkiu organizatoriai pavertė į tikras eglutes (1 eglutė = 210 000 žingsnių) ir šių metų pavasarį Lietuvos mišką papildė 103 medeliai.

2023 m. balandžio 21 d. „City Service“ įmonių grupės darbuotojai ir jų šeimos nariai aktyviai dalyvavo miškasodyje, kurio metu buvo pasodinta net 2500 medelių. Tokia iniciatyva ženkliai prisideda prie šalies miško teritorijų plėtros, padedant užtikrinti tvarią ir ekologišką aplinką ateities kartoms. Miškų atkūrimas yra esminis žingsnis siekiant mažinti anglies dioksido kiekį atmosferoje, gerinti oro kokybę ir išsaugoti biologinę įvairovę. „City Service“ įmonių grupė, suprasdama tvarumo svarbą, įsipareigoja nuolat investuoti į aplinkosaugos projektus ir skatinti darbuotojų dalyvavimą tokiose veiklose. Ši iniciatyva taps tradicija, kuri ne tik padės kurti tvaresnę aplinką, bet ir stiprins darbuotojų dvasią ir sąmoningumą dėl aplinkos apsaugos bei didins darbuotojų įsitraukimą.

Įmonių grupėje yra aprašyta ir patvirtinta darbuotojų darbo apmokėjimo tvarka, kuri peržiūrima bei koreguojama pagal poreikį. Atskiruose grupės įmonių padaliniuose yra patvirtintos priedų prie pastovaus atlyginimo mokėjimo tvarkos.

Darbo užmokesčio politiką prižiūri ir kontroliuoja aukščiausio lygio ir tarpinių grandžių vadovai, nesamdant jokių išorės konsultantų. Tačiau partneriams pageidaujant ir susiderinus paslaugų kainą, daliai darbuotojų, kurie daug laiko praleidžia klientų objektuose, gali būti didinamas darbo užmokestis.

Grupės įmonėse nėra išmokų, kurios būtų skirstomos atsižvelgiant į darbuotojų etatą. Išmokų skirtumai galimi tik tiems darbuotojams, kurie priklauso profesinės sąjungos bendruomenei.

Lietuvoje veikiančiose grupės įmonėse kolektyvinėse darbo sutartyse yra aiškiai apibrėžti nuostatai, numatantys mažiausius įspėjimo terminus, kuris taikomas darbuotojams ir jų atstovams prieš įgyvendinant svarbius veiklos pokyčius. Įspėjimo terminai taikomi atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos darbo kodekso reikalavimus, o atskirai specifinių terminų įmonių grupė netaiko. Kolektyvinėse sutartyse taip pat nurodytos ir konsultacijų bei derybų sąlygos.

Tuo metu Latvijoje veikiančiose grupės įmonėse šis terminas yra 4 savaitės, o kolektyvinių sutarčių nėra.

# SOCIALINĖ SRITIS

## LIETUVA

	Bendras darbuotojų skaičius	Neterminuota sutartis	Terminuota sutartis	Dirbantys visą darbo dieną (pilnu etatu)	Dirbantys ne visą darbo dieną (ne pilnu etatu)
<b>Darbuotojų skaičius</b>	<b>1502</b>	<b>1431</b>	<b>71</b>	<b>1172</b>	<b>330</b>
<i>Pagal miestus:</i>					
Alytus	14	14	0	14	0
Biržai	29	23	6	7	22
Kaunas	199	191	8	149	50
Klaipėda	140	135	5	114	26
Marijampolė	5	5	0	5	0
Panevėžys	87	87	0	67	20
Radviliškis	10	10	0	10	0
Šakiai	0	0	0	0	0
Šiauliai	80	80	0	79	1
Šilalė	1	1	0	1	0
Šilutė	14	13	1	13	1
Telšiai	4	4	0	4	0
Utena	14	14	0	14	0
Vilnius	905	854	51	695	210
<i>Pagal lytį:</i>					
Moterys	807	749	58	560	247
Vyrai	695	682	13	612	83

Grupė neturi duomenų apie darbuotojus, dirbančius su jos įmonėmis pagal paslaugų teikimo sutartis. Duomenys pateikti 2023-12-31 dienai, pateikiamas pagrindinėje darbovietėje dirbančių darbuotojų skaičius (angl. head count). Etatas, kurį darbuotojas dirba antraeilėse pareigose kitose grupės įmonėse, nevertinamas.



# SOCIALINĖ SRITIS

## LATVIJA

	Bendras darbuotojų skaičius	Neterminuota sutartis	Terminuota sutartis	Dirbantys visą darbo dieną (pilnu etatu)	Dirbantys ne visą darbo dieną (ne pilnu etatu)
<b>Darbuotojų skaičius</b>	<b>130</b>	<b>127</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	<b>50</b>
<i>Pagal miestus:</i>					
Riga	100	124	3	60	40
Liepaja	26	26	0	16	10
Ventspils	3	3	0	3	0
Rezekne	1	1	0	1	0
<i>Pagal lytį:</i>					
Moterys	73	72	1	47	26
Vyrai	57	55	2	33	24

Grupė neturi duomenų apie darbuotojus, dirbančius su jos įmonėmis pagal paslaugų teikimo sutartis. Duomenys pateikti 2023-12-31 dienai, pateikiamas pagrindinėje darbovietėje dirbančių darbuotojų skaičius (angl. head count). Etatas, kurį darbuotojas dirba antraeilėse pareigose kitose grupės įmonėse, nevertinamas.

# SOCIALINĖ SRITIS

## LIETUVA

Įdarbinti	869	100%
iki 30	110	13%
30-50	428	49%
50 ir daugiau	331	38%
Vilnius	620	71%
Kaunas	82	9%
Klaipėda	53	6%
Panevėžys	13	1%
Šiauliai	47	5%
Kiti	54	8%
Moteris	559	64%
Vyras	310	36%

## LATVIJA

Įdarbinti	37	100%
iki 30	5	13%
30-50	22	20%
50 ir daugiau	10	27%
Riga	27	73%
Liepāja	10	27%
Moteris	21	57%
Vyras	16	43%

			Darb sk. metų pabaigoje	Kaitos %
Atleista	423	100%	1502	28%
iki 30	48	11%	121	40%
30-50	207	49%	649	32%
50 ir daugiau	168	40%	732	23%
Vilnius	319	75%	905	35%
Kaunas	32	8%	199	16%
Klaipėda	25	6%	140	18%
Šiauliai	22	5%	80	28%
Panevėžys	3	1%	87	3%
Kiti	22	5%	91	24%
Moteris	280	66%	807	35%
Vyras	143	34%	695	21%

			Darb sk. metų pabaigoje	Kaitos %
Atleista	38		130	29%
iki 30	2		6	33%
30-50	20		67	30%
50 ir daugiau	16		57	28%
Riga	32		100	32%
Liepāja	6		26	23%
Ventspils			3	0%
Rezekne			1	0%
Moteris	17		73	23%
Vyras	21		57	36%

# SOCIALINĖ SRITIS

## BENDRAS METINIO ATLYGIO SANTYKIS

Daugiausiai uždirbančio asmens metinio atlygio, lyginimo su visų darbuotojų atlygio mediana, šiuo metu dėl metodikos, kurios reikia rodikliui apskaičiuoti, nebuvimo, pateikti negalime.

Šiuo metu šis rodiklis neatskleistų realios situacijos apie organizacijos atlygio teisingumą dėl eilės priežasčių, tokių kaip: (i) pareigybių struktūros (pilnas, dalinis etatas) ypatumų, nes taip skaičiuojant eliminuojama ženkli dalis darbuotojų, dirbančių nepilnu etatu, (ii) įmonių grupės bendrovių veiklos sričių ir jos specifikos (pvz. turint reikšmingą kiekį darbuotojų, dirbančių nekvalifikuotą darbą ir gaunančių minimalų arba artimą jam darbo užmokestį, o administracijos darbuotojų skaičiui esant ženkliai mažesniai, šis rodiklis neatspindės realios padėties ir sudarys klaidingas išvadas). Iki 2025 metų planuojame atlikti duomenų analizę ir sukurti metodiką, kuri padės tiksliai apskaičiuoti šį rodiklį.





# SOCIALINĖ SRITIS

## DARBUOTOJŲ SAUGA IR SVEIKATA

Įmonių grupėje darbuotojų saugos ir sveikatos sričiai skiriamas ypatingas dėmesys, kadangi didžiąja dalimi nuo bendrovės pastangų darbuotojams užtikrinamos saugios darbo sąlygos ir socialinė apsauga. Darbuotojų sveikatos ir saugos valdymo sistema taikoma visiems grupės darbuotojams.

Organizacija yra įsidiegusi ISO 45001:2018 standartą, kiekvienais metais yra vykdomi vidiniai darbų saugos žinių patikrinimai ir remiantis jų rezultatais nustatoma, ar reikia imtis papildomų veiksmų, kad darbuotojams būtų užtikrinta saugi darbo aplinka. Įmonėje periodiškai vykdomi darbų saugos ir sveikatos auditai. Jie bus tęsiami ir ateityje.

Pagal apklausą ir reikšmingumo analizę ši sritis "Darbuotojų sauga ir sveikata" yra įtraukta prie svarbių grupės tvarumo veiklų.

Per 2023 metus buvo atlikti 50 darbų saugos ir sveikatos auditų įvairiuose objektuose, siekiant išsiaiškinti galimus pavojus darbuotojams ir patikrinti, kaip laikomasi darbų saugos taisyklių. Audituose identifikuoti 11 potencialių nelaimingų atsitikimų atvejų leido organizacijai nuspręsti, kada ir kokių reikia imtis papildomų saugumo priemonių, kad būtų užtikrintas darbuotojų saugumas.

Darbų saugos specialistai nuolat kelia savo kompetenciją įvairiuose mokymuose darbų saugos klausimais, o organizacija yra išsikėlusį tikslą – 0 nelaimingų mirtinų atsitikimų darbo vietoje. 2023 metais šis tikslas buvo vėl pasiektas, tačiau neišvengta nelaimingų atsitikimų, kurių iš viso įvyko 16. Iš jų 6 proc. buvo sunkūs, 94 proc. – lengvi.

Įmonių grupėje už visus klausimus, susijusius su darbų sauga ir darbuotojų sveikata, atsakingas darbų saugos vadovas. Išorės partneriai nėra samdomi.

Organizacijoje veikia stipri profesinė sąjunga, todėl jau daug metų darbų saugos ir sveikatos klausimais joje vyksta konsultacijos bei diskusijos su darbuotojais.

	2023 m.	2022 m.	2021 m.	2020 m.	2019 m.
Nelaimingų atsitikimų skaičius	16	8	8	20	35

Pastaba nr. 1: grupė neskaiciuoja visų darbuotojų dirbtų valandų skaičiaus, todėl santykinė nelaimingų atsitikimų skaičiaus reikšmė pagal išdirbtų valandų skaičių neteikiama.

Pastaba nr. 2: padidėjusiam nelaimingų atsitikimų kiekiui turėjo įtakos darbuotojų, dirbančių objektuose, skaičiaus augimas.

# SOCIALINĖ SRITIS

## KITOS SOCIALINĖS INICIATYVOS

Įmonių grupė nuolat inicijuoja, remia ir palaiko įvairias socialines iniciatyvas, kurios prisideda prie bendruomenių tarpusavio santykių stiprinimo.

2023 metais vienas svarbiausių ir didžiausių socialinių projektų Lietuvoje išliko „Kalba kaimynai“. Socialinio tinklo „Facebook“ puslapiuose nuolat skelbiama informacija apimė septynis Lietuvos miestus. Penkiuose iš jų 50 proc. turinio sudarė atitinkamo miesto naujienos ir 50 proc. Grupės įmonių naujienos. Per aštuonerius metus šis projektas išaugo ir šandien vienija daugiau nei 113 tūkst. sekėjų, o per metus bendras „Kalba Kaimynai“ sekėjų skaičius „Facebook“ tinkle padidėjo 3 %.

Grupės įmonė ir toliau sėkmingai bendradarbiavo su futbolo klubu „Ataka“. Jos dėka klubas turėjo galimybę tęsti futbolo mokymus socialiai remtinų šeimų vaikams.

„Mano BŪSTAS“ tradiciškai prisidėjo prie tarptautinio žuvinės virimo čempionato organizavimo, kuris vyko Rusnės saloje stebint gausiam dalyvių ir svečių skaičiui. Įmonės darbuotojai šį kartą ne tik varžėsi dėl skaniausios išvirtos žuvinės titulo, bet ir atliko paštininkų funkcijas. Užsukę į jų kiemelį šventės dalyviai ant jų pasiūlytos nuotraukos-atvirutės galėjo parašyti palinkėjimą ir adresą, kuriuo reikia jį išsiųsti. Jų dėka šimtai adresatų Lietuvoje ir užsienyje savo pašto dėžutėje surado malonią ir šiltą staigmeną.

Metų pabaigoje Klaipėdoje startavo „Mano BŪSTO“ krepšinio taurės turnyrai, kuriose savo jėgas išbandė 15 komandų. Tokie turnyrai, pradedant gatvės krepšiniu ir baigiant oficialiomis varžybomis, sukuria palankią terpę skleisti pozityvias bendruomenių vertybes, komandinį dvasingumą ir prisideda prie bendruomenių suvienijimo.

Toliau buvo tęsiamas bendradarbiavimas su Lietuvos pensininkų sąjunga „Bočiai“.

Taip pat buvo prisidėta ir prie „Stiprūs kartu“ pilietinės iniciatyvos „Keliu vėliavą už Ukrainą NATO“. „Mano BŪSTO“ komanda ant beveik pustrečio šimto sostinės daugiabučių namų išklėdė pusketvirto šimto Ukrainos vėliavų palaikydami Ukrainą.

Prieš Kalėdas, kartu su „Fondu Janukonis“ buvo išpildytos beveik 100 sudėtingomis socialinėmis sąlygomis augančių vaikų svajonės. Dovanėles pakavo patys darbuotojai, o dalį jų įteikė asmeniškai. Prieš šventes buvo aplankyti ir Šilutės „Vaiko gerovės ir globos centro“ globojami vaikai, kuriems buvo įteiktos dovanos ir saldžios staigmenos.

Kalėdiniu laikotarpiu Grupė gyventojams dovanojo žaliaskares ir kvietė kartu jas puošti. Ši iniciatyva padėjo stiprinti bendruomeniškumą ir skatino pasipuošti ne tik savo namus, bet ir daugiabučio kiemus.

Praėjusiais metais gyventojams buvo surengti ir du konkursai. Europinės kaimynų dienos proga buvo kviečiama dalintis bendruomeniškomis istorijomis iš kaimynų gyvenimo, o laimėtojams buvo surengtos grilio šventės jų daugiabučio kiemuose.

Stiprinti bendruomenę padėjo ir tradicija tapęs kalėdinių puošmenų konkursas, kurio metu buvo skatinama puošti bendrojo naudojimo erdves, kelti nuotraukas į naujienų portalo „DELFI“ sukurtą erdvę ir laimėti prekybos centro dovanų čekius.

# VALDYSENOS SRITIS

Klientų patirtis ir pasitenkinimas

Etiškas verslas, antikorupcija ir skaidri veikla

Duomenų apsauga ir privatumas

Inovacijos





# VALDYSENOS SRITIS

## KLIENTŲ PATIRTIS IR PASITENKINIMAS

Klientų pasitenkinimas yra itin svarbus aspektas, betarpiškai susijęs ir su grupės įmonėse vyraujančia filosofija. Tam, kad visų verslo sektorių klientams būtų teikiamos kokybiškos ir novatoriškos paslaugos, organizacija nuosekliai investuoja į šiuolaikinius, pasitenkinimą ir patirtį didinančius įrankius bei sprendimus.

Ši sritis yra įtraukta į organizacijos strategiją, kuri peržiūrima mažiausiai kartą per metus, o konkretūs veiksmai aprašyti Klientų aptarnavimo standarte.

Klientų patirties ir pasitenkinimo neigiamo poveikio suvaldymas labiausiai priklauso nuo įmonių grupės veiklos, tačiau tam įtakos turi ir rangovų tiekiamų paslaugų kokybė verslo bei privatiems klientams.

Siekiant kuo geriau atliepti klientų lūkesčius bei poreikius, kartą metuose atliekamas verslo bei privačių klientų patirties tyrimas, o nuo 2022 metų pradžios privačių klientų pasitenkinimo indeksas (NPS) matuojamas kiekvieną dieną.

Remiantis gautais duomenimis yra nustatomi klientų pasitenkinimo lygio tikslai ir numatomi tobulinimo veiksmai. Vyksta periodiniai visų lygių susirinkimai, kuriuose aptariami tarpiniai rezultatai ir tolimesni veiksmai, kurie leidžia dar geriau ir kokybiškiau atliepti visų klientų interesus.

2023 metų pabaigoje pradėjo pilnai veikti „Avaya“ sistema, kuri padeda siekti didesnio klientų aptarnavimo veiklos efektyvumo ir kokybiškiau atliepia privačių klientų poreikius.



# VALDYSENOS SRITIS

## ETIKOS, ANTIKORUPCIJOS IR SKAIDRUMO PRINCIPAI VERSLE

Įmonių grupėje kiekvienam darbuotojui taikomi aukščiausi skaidrumo standartai, o įvestos veiksmingos kovos su korupcija priemonės yra taikomos tiek įmonės viduje, tiek bendraujant su išoriniais partneriais. Dėka šių veiksmų 2023 metais grupės veikloje nebuvo fiksuojami jokie korupcijos ar neteisėtos veiklos atvejai.

Svarbi ir skaidrumo politika. Ją įgyvendindama įmonių grupė nuolat vykdo viešuosius konkursus, leidžiančius visiems, tinkamai kvalifikuotiems tiekėjams, teikti pasiūlymus. Siekdama apsaugoti nuo bet kokių rizikų bendradarbiavimo metu, organizacija atliko išsamią rizikos analizę, kuri padėjo atpažinti galimas grėsmes ir įvertinti, ar naudojamos gerosios praktikos atitinka nustatytus standartus.

Grupėje taip pat buvo standartizuotos sutartys. Jose įtrauktos nuostatos, draudžiančios veiksmus, kurie prieštarauja skaidrumo principams. Be to, buvo paskirtas atsakingas asmuo rizikos valdymui, užtikrinantis greitą reagavimą į pokyčius išorinėje verslo aplinkoje ir vidiniuose procesuose.

Siekdama užkirsti kelią galimiems korupcijos atvejams, įmonių grupė vykdo darbuotojų mokymus, kuriuose dalyvauja tiek grupės vidiniai teisės ekspertai, tiek išoriniai patarėjai. Minėtų mokymų metu darbuotojai mokomi atskirti potencialias korupcijos ir neskaidrios veiklos situacijas, o taip pat ir supažindinami su metodais, kurie padeda išvengti rizikų ir netinkamo elgesio ateityje.

Tyrinėjant grėsmes paaiškėjo, kad didžiausios rizikos kyla bendradarbiaujant su tiekėjais ir partneriais, dėl to buvo atnaujintas Tiekėjų etikos kodeksas. Rizikos buvo įvertintos ne tik remiantis pastebėtais incidentais ar akivaizdžiais pavyzdžiais, bet ir analizuojant esamas rinkos praktikas.

# VALDYSENOS SRITIS

## DUOMENŲ APSAUGA IR KONFIDENCIALUMAS

Dažnas sutiks, jog duomenų apsaugos politikos laikymasis ir tobulinimas yra gyvybiškai svarbus sėkmingam rizikos valdymui, o klientų įsitraukimas ir veiksmai ne ką mažiau svarbūs galimų rizikų suvaldymui. Tad pristatome dar vieną mūsų įmonių grupės strategijos dalį – Privatumas ir duomenų saugojimas. Pagrindiniai privatumo ir duomenų apsaugos aspektai yra išdėstyti Asmens duomenų tvarkymo bei Darbuotojų ir kandidatų į darbuotojus asmens duomenų tvarkymo taisyklėse.

2023 metais įmonių grupėje buvo gautas 61 klientų skundas ir 8 Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos pretenzijos dėl duomenų apsaugos pažeidimų, iš kurių tik 1 skundas buvo tenkintas, tačiau apskųstas ir šiuo metu nagrinėjamas.

Nors skundų nebuvo išvengta, tačiau galima pasidžiaugti, jog organizacijoje sėkmingai įgyvendintas projektas, skirtas duomenų apsaugai. Juo siekiama užtikrinti duomenų apsaugos standartą tarp įmonės ir daugiabučių gyvenamųjų namų sektoriaus klientų. Projektas buvo pradėtas reaguojant į Lietuvos teisinių reguliavimų pasikeitimus ir padėjo sėkmingai pasiekti šiuos pagrindinius tikslus:

- Klientų sutikimų valdymo modulio išvystymas ir integravimas į vidines sistemas.
- Asmens duomenų rinkimo ir tvarkymo strategijos patvirtinimas.
- Komunikacijos kanalų ir asmenų, atsakingų už šiuos kanalus, identifikavimas bei komunikacijos tvarkos nustatymas.

Projekto įgyvendinimas taip pat atskleidė, kad kai kurie tikslai yra nuolatiniai ir reikalauja tęstinio vykdymo, tokio kaip:

- BDAR reikalavimų atitikimo užtikrinimas daugiabučių gyvenamųjų namų priežiūros sektoriuje.
- Taisyklių nustatymas, padedantis užtikrinti BDAR reikalavimų laikymąsi.

Svarbu paminėti ir tai, jog reguliariai, kas kelis mėnesius, vadovams pristatomi įgyvendinti tikslai ir planai bei atliekamas vidinis sistemų auditas, kuriuo siekiama identifikuoti problemas ir atrasti jų sprendimo būdus.

Pastebėta, jog duomenų apsaugos tema yra itin aktuali klientams, todėl organizacija skiria daug dėmesio darbuotojų švietimui. Per 2023 metus buvo apmokyta apie 200 darbuotojų, dirbančių su asmens duomenimis.

Vidinėje elektroninėje mokymų sistemoje nauji įmonės darbuotojai privalo išlaikyti asmens duomenų apsaugos mokymus ir išlaikyti testus. Jie taip pat konsultuojami asmens duomenų apsaugos eksperto el. paštu, o turima atmintinė, su pagrindiniais patarimais, periodiškai peržiūrima ir atnaujinama esant poreikiui.

Atkreipiame dėmesį, jog minėtu laikotarpiu organizacijoje fiksuotų klientų duomenų nutekėjimo ar vagysčių atvejų nebuvo.



# VALDYSENOS SRITIS

## INOVACIJOS

Siekiant nuolat auginti organizacijos potencialą, įmonių grupė jau ilgą laiką integruoja inovatyvius sprendimus į savo veiklą. Inovacijų sritis yra viena svarbiausių organizacijos strategijoje, kuri peržiūrima du kartus per metus.

Remdamiesi atsakingo verslumo principais, mes plėtojame savo veiklas, užtikrindami, kad jos būtų ne tik efektyvios, bet ir tvarios, mažinant poveikį aplinkai ir visuomenei. Pagrindinis mūsų tikslas – harmonizuoti inovacijas su jų poveikiu aplinkai ir visuomenės gerovei.

Kiekviena naujovė įmonių grupėje diegiama atsižvelgiant į klientų lūkesčius ir poreikius. Be to, įmonė nuolat ieško inovatyvių būdų, kurie padėtų bendrovei ir toliau išlikti rinkos lyderiu. 2023 metų lapkričio mėnesį įmonė surengė pirmąjį „Hakaton“ renginį, kurio tikslas – gilinti dirbtinio intelekto (DI) žinias. „Hakatonas“ – tai intensyvus kūrybinis išbandymas, kuriame komandos, pasitelkusios dirbtinį intelektą, sprendžia kasdienėje veikloje išskylančius iššūkius.

Organizacija taip pat planuoja integruoti DI sprendimus į savo strateginę ir operacinę veiklą, maksimaliai išnaudojant šių technologijų potencialą. Metų pabaigoje organizacija pradėjo kurti taisykles dirbtinio intelekto taikymui, kadangi vis atsirandant naujiems DI įrankiams, iškyla tam tikros rizikos, todėl organizacija nusprendė šiuo klausimu edukuoti darbuotojus ir teikti jiems reikiamą informaciją apie saugų ir efektyvų dirbtinio intelekto naudojimą.

Tikimės, kad DI ir kitos automatizavimo bei skaitmenizavimo iniciatyvos leis mums tobulinti verslo procesus, gerinti klientų patirtį, ir skatinti nuolatinę inovacijų diegimą.

Klientų gretas įmonių grupė augino teikdama specialius sprendimus energijos taupymui komerciniams ir pramonės objektams. Šie sprendimai, paremti inžinierių sukurtais technologijomis ir dirbtiniu intelektu, nuskaito visus pastato energetikos duomenis – pradedant nuo mažiausių daviklių ir baigiant didžiausiais duomenų kiekiais. Aptikus trūkumus, jie palaipsniui taisomi, o vėliau visos sistemos 24 valandas per parą yra stebimos ir tobulinamos nuotoliniu būdu. Taip sumažinamas energijos suvartojimas, sutaupoma lėšų ir saugoma aplinka. Be to, dėl vis griežtėjančių Europos Sąjungos reikalavimų mažinti aplinkos taršą, šios grupės siūlomi sprendimai taps privalomi.

Be to, organizacijoje įdiegta „Fitekit“ sistema, kurios pagalba visos pirkimo sąskaitų faktūros yra skaitmeninamos ir archyvuojamos, taip sumažinant popierinių dokumentų naudojimą. Šiuo metu 13 grupės įmonių visas pirkimo sąskaitas faktūras gauna skaitmeniniu formatu, o tai sudaro apie 75 proc. visų pirkimo sąskaitų faktūrų.

Inovacijų diegimo procesas priklauso nuo visos organizacijos įsitraukimo: darbuotojų idėjos yra neatsiejama šio proceso dalis. Metinių strateginių sesijų metu aptariame rinkos tendencijas ir sprendžiame, kaip jos gali paveikti mūsų veiklą.

Įmonių grupė turi svarbų „Idėjų banko“ projektą, kuris suteikia galimybę darbuotojams teikti pasiūlymus, kaip efektyvinti tam tikras darbo eigas, skatinti inovacijas ir automatizuoti procesus, tobulinant mūsų veiklas ir mažinant klientų rūpesčius.

# GRI RODIKLIŲ SĄRAŠAS



# GRI RODIKLIŲ SĄRAŠAS

Pareiškimas dėl GRI standartų naudojimo	„City Service“ SE tvarumo ataskaita atitinka GRI standartus ir yra pateikta už laikotarpį nuo 2023 m. sausio 1 d. iki gruodžio 31 d.	
Taikomi GRI I	GRI I: Taikymo pagrindai 2021 m.	
Taikomi GRI standartai sektoriams	Netaikomi	
<b>GRI 2: Bendroji informacija 2021 m.</b>		
<b>GRI standartas</b>	<b>Puslapis</b>	
<b>I. Organizacija ir jos ataskaitų teikimo praktika</b>		
2-1	Informacija apie organizaciją	5, 6
2-2	Subjektai, įtraukti į organizacijos darnumo ataskaitą	5, 6
2-3	Ataskaitinis laikotarpis, ataskaitų teikimo dažnumas ir kontaktinis asmuo klausimams apie ataskaitą	5, 6
2-4	Pasikartojanti informacija	5, 6
2-5	Išorinis patikrinimas	5, 6
<b>2. Veikla ir darbuotojai</b>		
2-6	Veikla, vertės grandinė ir kiti verslo santykiai	8, 9
2-7	Darbuotojų skaičius ir įvairovė	29, 32, 33, 34
2-8	Darbininkai, kurie nėra organizacijos darbuotojai	29, 32, 33
<b>3. Valdymas</b>		
2-9	Valdymo struktūra ir sudėtis	14, 15
2-10	Aukščiausiojo valdymo organo narių siūlymas ir atranka	14, 15
2-11	Aukščiausiojo valdymo organo pirmininkas	14, 15
2-12	Aukščiausiojo valdymo organo vaidmuo prižiūrint organizacijos poveikio valdymą	14, 15
2-13	Atsakomybės už organizacijos poveikio valdymą delegavimas	14, 15
2-14	Aukščiausiojo valdymo organo vaidmuo teikiant tvarumo ataskaitas	14, 15
2-15	Interesų konfliktai	14, 15
2-16	Pranešimai apie kritines problemas	14, 15
2-17	Aukščiausiojo valdymo organo narių turimos žinios darnaus vystymosi srityje	Informacija apie priemones, kurių buvo imtasi, kad būtų gilinamos aukščiausiojo valdymo organo (valdybos ir vadovybės) žinios ir patirtis darnaus vystymosi srityje yra konfidenciali dėl fizinio asmens BDAR reikalavimų.



2-18	Aukščiausiojo valdymo organo veiklos rezultatų vertinimas	14, 15
2-19	Atlygio politika	<i>Informacija neteikiama dėl konfidencialumo apribojimų</i>
2-20	Atlyginimų nustatymo procesas	29, 32
2-21	Metinio atlyginimo santykis	29, 32, 36
4. Strategija, politika ir taikomos praktikos		
2-22	Pareiškimas apie tvarios plėtros strategiją	3
2-23	Atsakingo verslo politika	11, 12, 13
2-24	Atsakingo verslo politikoje apibrėžtų įsipareigojimų įtvirtinimas	11, 12, 13
2-25	Sukelto neigiamo poveikio ištaisymo procesai	14, 15
2-26	Patarimų ir susirūpinimą keliančių klausimų iškėlimo instrumentai	14, 15
2-27	Atitiktis teisiniam reguliavimui	39, 41
2-28	Narystė asociacijose	<i>Įmonių grupė dalyvauja „Būsto rūmų“, „Prema“, Vilniaus daugiabučių namų administratorių asociacijose.</i>
5. Suinteresuotųjų šalių dalyvavimas		
2-29	Bendradarbiavimo su suinteresuotomis šalimis praktika	16
2-30	Kolektyvinės sutartys	29, 32
GRI 3: Pagrindinės tvarumo temos 2021		
3-1	Pagrindinių tvarumo temų nustatymo procesas	17, 18, 19, 20
3-2	Pagrindinių tvarumo temų sąrašas	21, 22
3-3	Pagrindinių tvarumo temų valdymas	21, 22, 43
Ekonominės temos		
GRI 205: Antikorupcija 2016		
205-1	Operacijos, kurios buvo įvertintos dėl su korupcija susijusios rizikos	39, 41
205-2	Antikorupcinių politikų ir procedūrų komunikacija ir mokymai	39, 41
205-3	Patvirtinti korupcijos incidentai ir veiksmai, kurių buvo imtasi	39, 41
Aplinkosaugos temos		
GRI 302: Energija 2016		
302-1	Energijos suvartojimas organizacijoje	23, 24, 25
302-3	Energijos suvartojimo intensyvumas	23, 24, 25

GRI 305: Emisijos 2016		
305-1	Tiesioginės (Scope 1) ŠESD emisijos	23, 24, 25
305-2	Netiesioginės (Scope 2) energijos ŠESD emisijos	23, 24, 25
305-4	ŠESD emisijų intensyvumas	23, 24, 25
GRI 306: Atliekos 2020		
306-2	Reikšmingo su atliekomis susijusio poveikio valdymas	23, 26
Socialinės temos		
GRI 401: Įdarbinimas 2016		
401-1	Priimti nauji darbuotojai ir darbuotojų kaita	29, 32, 35
GRI 402: Darbo santykiai 2016		
402-1	Trumpiausias pranešimų apie veiklos pakeitimus laikotarpis	29, 31, 32
GRI 403: Darbuotojų sveikata ir sauga 2018		
403-1	Darbuotojų sveikatos ir saugos valdymo sistema	29, 37
403-2	Pavojų nustatymas, rizikos vertinimas ir incidentų tyrimai	29, 37
403-3	Darbuotojų sveikatos ir saugos paslaugos	29, 37
403-4	Darbuotojų dalyvavimas, konsultavimas ir komunikacija darbuotojų sveikatos ir saugos klausimais	29, 37
403-5	Darbuotojų sveikatos ir saugos mokymai	29, 37
403-6	Darbuotojų sveikatos skatinimas	29, 37
403-9	Sužeidimai, susiję su darbu	29, 37
GRI 404: Darbuotojų mokymai ir ugdymas 2016		
404-1	Vidutinis mokymo valandų skaičius, per metus tenkantis darbuotojui	29, 30, 31
404-2	Darbuotojų įgūdžių tobulinimo ir pagalbos keičiant pareigas programos	29, 30, 31
GRI 418: Klientų privatumas 2016		
418-1	Pagrįsti skundai dėl klientų privatumo pažeidimų ir klientų duomenų praradimo	39, 42