

CITYSERVICE
In service of your property

2013



SOCIALINĖS
ATSAKOMYBĖS
ATASKAITA

TURINYS

LIETUVA

Visuomeninė veikla	4
Rinka	6
Santykiai su darbuotojais	10
Aplinkos apsauga	12

RUSIJA

Visuomeninė veikla	14
--------------------------	----

LENKIJA

Visuomeninė veikla	16
--------------------------	----

ISPANIJA

Visuomeninė veikla	18
Santykiai su darbuotojais	18
Aplinkos apsauga	20
Rinka	20

2013 M. SOCIALINĖS
ATSAKOMYBĖS
ATASKAITA

Socialinės atsakomybės pareiga yra itin svarbi sudedamoji „City Service“ grupės veiklos, planų ir misijos dalis. Socialinės atsakomybės idėjų sklaida įmonėje neatsiejama nuo sąmoningumo, bendradarbiavimo, noro tobulėti, pagarbos bendrovei vertybių, kuriomis vadovaujasi bendrovės darbuotojai. Įgyvendindama įmonės misiją – kurti harmoningą gyvenimo ir darbo aplinką, teikiant kompleksiškas ir novatoriškas paslaugas – „City Service“ savo veikla siekia kurti geresnę aplinką ir įmonės viduje, ir už jos ribų.

2013-aisiais bendrovė toliau stiprino bendruomenei skirtų renginių tradicijas, taip skatindama vietos gyventojų kaimyniškumo ir bendruomeniškumo jausmus. Visuomeniniai renginiai buvo organizuojami Lietuvoje, Rusijoje, Lenkijoje ir pernai į įmonių grupę įsiliepusioje Ispanijoje. Socialinę iniciatyvą visuomeninės veiklos srityje bendrovė taip pat įgyvendina inicijuodama pagalbos socialiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms akcijas, skatindama bendro turto tausojimą, sveiką gyvenseną.

Praėjusiais metais toliau buvo aktyviai ieškoma būdų, kaip padėti daugiabučių namų bei komercinio sektoriaus klientams taupyti energetinius išteklius – šilumos, elektros energijos ir kitus – bei mažinti išlaidas.

Santykius su darbuotojais bendrovė plėtoja įtraukdama juos į įvairius įmonėje vykstančius procesus, skatindama atvirą dialogą su vadovais, suteikdama galimybę nemokamai dalyvauti įvairiose darbuotojams skirtose iniciatyvose, tokiose kaip sveikatos patikrinimai ar mokymai.

Bendrovės veiklai taikomi griežti aplinkosaugos reikalavimai ir siekiama klientams bei darbuotojams populiarinti gamtą tausojančius įpročius.



LIETUVA

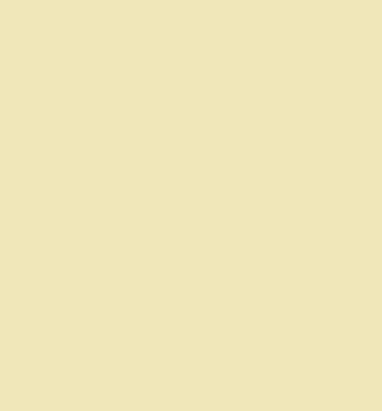
VISUOMENINĖ VEIKLA

Siekdamos pagerinti gyvenamąją aplinką Lietuvos daugiabučių namų rajonuose, skatinti gyventojų bendruomeniškumo jausmą, iniciatyvumą ir atsakingą požiūrį į bendrą nuosavybę, Grupės įmonės įgyvendino iniciatyvą „Mūsų kiemas“ ir organizavo tokius renginius:

- 4 Užgavėnių šventės Vilniaus ir Kauno daugiabučių kiemuose ir aplinkinėse teritorijose;
- 3 bendruomenės dienos šventės vilniečiams ir Radviliškio gyventojams, kurių metu vyko krepšinio čempionatai, milžiniškų muilo burbulų pūtimo atrakcijos, šokių pamokos, dainų varžytuvės, šaltibarščių ar ledų vaišės ir kiti įvairūs žaidimai;
- aplinkos švarinimo akciją Kaune;
- 17 Kalėdų eglučių įžiebimo švenčių skirtinguose Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Panevėžio rajonuose;
- 7 konkursus įvairiomis temomis, susijusiomis su daugiabučiais namais ir jų kiemais; populiariausias konkursas – „Gražiausias gėlynas prie daugiabučio“.

Pažymėtina, kad šie bendruomenėms skirti renginiai sulaukė daugiau kaip 10 000 lankytojų. Konkursuose dalyvavo visos Lietuvos gyventojai.

Be to, „Mano būstas“ kartu su VšĮ Nacionaliniu kraujo centru organizavo Kalėdinę gerumo dieną, per kurią grupės įmonės darbuotojai neatlygintinai dovanojo kraujo.



LIETUVA

RINKA

2013 metais Grupės įmonės tęsė ilgalaikę iniciatyvą „Taupykite šilumą“, kurios tikslas – vykdam ekspertų sukurtą „5 žingsnių šilumos taupymo programą“ padėti daugiabučių gyventojams veiksmingiau naudoti šilumą.

Prižiūrimuose daugiabučiuose buvo aktyviai diegiamos šilumą taupančios priemonės. Be planinių pasirengimo darbų (t. y. hidraulinių bandymų, šildymo sistemos izoliacijos atnaujinimo, karšto vandens sistemos stovų uždaromosios armatūros keitimo), daugiabučiuose sumontuoti nauji langai ir durys, modernizuoti šilumos punktai, įrengti balansiniai ventiliai.

Per 2013 metus net 300 daugiabučių bendrose patalpose buvo sumontuoti nauji langai ir durys, 70 namų visiškai modernizavo šilumos punktus, dar 40 namų įrengė balansinius ventilius.

Per 2012–2013 metų šildymo sezoną prie „5 žingsnių šilumos taupymo programos“ prisijungę daugiabučiai namai sutaupė 6,5 mln. litų.

2013 metų šildymo sezono pradžioje bendrovė įsteigė virtualiųjų konsultacijų centrą, teikiantį nemokamas konsultacijas šilumos taupymo klausimais. Konsultacijų centras veikia adresu www.taupykimesiluma.lt. Per praėjusį šildymo sezoną bendrovės Inovacijų ir energetinio efektyvumo grupės ekspertai atsakė į gyventojų užklausas: išanalizavo per 1 000 konkrečių atvejų ir pateikė jų sprendimus.

Gyventojus labiausiai domino, kokie yra efektyviausi šilumos taupymo sprendimai, kokią naudą jie duoda ir per kiek laiko atsiperka. Taip pat IEE ekspertai gavo itin daug klausimų, kodėl daugiabučiuose netolygiai šyla radiatoriai.

Daugiabučiai namai, prisijungę prie „5 žingsnių šilumos taupymo programos“, šilumą naudojo iki 10 proc. efektyviau.



LIETUVA

RINKA

2013 metais bendrovė dalyvavo projekte „Tiek, kiek reikia daugiabučiui: saugūs ir taupūs namai“, kurį organizavo elektros skirstymo bendrovė AB LESTO. Šia iniciatyva buvo siekiama atkreipti gyventojų dėmesį į galimybes tausoti elektros energiją bendrosiose savo būstų erdvėse, skatinti atsakingą elektros naudojimą namuose ir rūpintis jų saugumu.

Projekto rezultatai:

- Atnaujinta keturių bendrovės prižiūrimų Vilniaus, Kauno, Klaipėdos ir Šiaulių daugiabučių bendrųjų patalpų apšvietimo sistema.
- Šiuose daugiabučiuose užfiksuotas 26–32 procentais mažesnis elektros sunaudojimas.
- Per mėnesį už laiptinėje apšvietimui sunaudotą elektros energiją vidutiniškai sumokama 6 l,33 lito mažiau.

Remdamasi Lietuvos nacionalinės energetinės nepriklausomybės strategija, bendrovė siekė didinti ne tik daugiabučių, bet ir komercinio sektoriaus objektų energetinį efektyvumą. Pagal šią strategiją Lietuva iki 2020-ųjų kasmet numato po 1,5 proc. padidinti energijos naudojimo efektyvumą.

- 2013-aisiais metais buvo atliekama komercinių objektų sunaudojamos šilumos ir elektros energijos stebėseną (monitoringas). Jeigu užfiksuojama per didelė patalpų temperatūra ir padidėja šilumos bei elektros energijos naudojimas, apie tai nedelsiant informuojami atsakingi specialistai.
- Bendrovė praneša klientams apie liberalizuotą elektros energijos rinką ir galimybę pasirinkti palankiausias sąlygas siūlančius nepriklausomus elektros energijos tiekėjus.
- Inovacijų ir energetinio efektyvumo skyriaus specialistai klientams padeda pasirinkti palankiausias, konkrečius poreikius atitinkančius elektros energijos planus, o pasikeitus kainoms – sumažinti sąnaudas už elektros energijos persiuntimą.
- Komerciniuose objektuose diegiami energijos taupymo sprendimai, kaip antai šilumos nuo dujų nuotekų išsaugojimo („nuėmimo“) sistemos, kurias naudojant taupoma šilumos energija, šilumos siurbliai, leidžiantys pagaminti 5 kartus daugiau šilumos energijos, taupiosios LED lemputės ir kiti sprendimai.

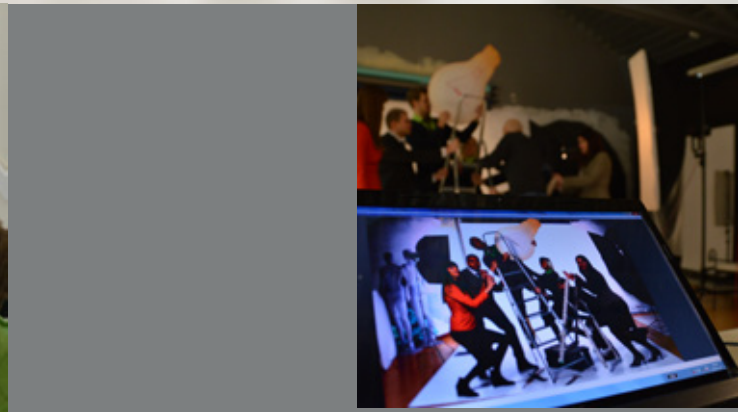


LIETUVA

SANTYKIAI SU DARBUOTOJ AIS

2013-aisiais buvo siekiama didinti darbuotojų motyvaciją ir įsipareigojimus organizacijai.

- Darbuotojai prisidėjo kuriant įmonės vertybių komunikacijos priemones ir dalyvavo 6 darbo sesijose.
- Įmonėje stiprinant veiklos efektyvinimo kultūrą LEAN, darbuotojai aktyviai siūlė veiklos efektyvinimo idėjas, vadinamas „kaizen“. Per 2013 metus buvo pasiūlyta 1 200 idėjų veiklai tobulinti. Geriausios iš jų pritaikytos praktikoje.
- Siekiant užtikrinti grįžtamąjį ryšį, darbuotojai raginami pasidalyti savo išvalgomis, pastebėjimais ir pasiūlymais kasmetinių pokalbių su padalinių vadovais metu.
- Kiekvieną mėnesį darbuotojai kviečiami skaityti naują įmonės laikraščio „Būstinė“ numerį. Šis leidinys skitas informuoti darbuotojus apie įmonės naujienas bei suvienyti skirtinguose padaliniuose ir miestuose dirbančius specialistus.
- Siekiant pagerinti eksploatacijos darbuotojų darbo sąlygas, buvo atlikta specialistų apklausa darbuotojų poreikiams išsiaiškinti. Atsižvelgiant į apklausos rezultatus, buvo įsigyta naujos darbui reikalingos įrangos, atnaujintos patalpos, skirtos geriau pasiręgti darbui.
- Bendrovėje nuolatos vykdomi profilaktiniai darbuotojų sveikatos patikrinimai.
- Darbuotojams organizuojami nemokami kvalifikacijos tobulinimo mokymai.
- Siekiant pagerinti su kasdiene veikla ir neįprastomis situacijomis susijusių rizikos veiksnių valdymą ir taip užtikrinti darbuotojų saugumą bei sveikatos vadybos sistemos BS OHSAS 18001:2007 standarto reikalavimų laikymąsi, 2013-aisiais buvo sugriežtinta darbo saugos kontrolė.
- Pernai daugiau nei 170 darbuotojų buvo parengti valdyti potencialiai pavojingus įrenginius ir dirbti pavojingomis sąlygomis – aukštyje, uždaroje erdmėje ir šuliniuose.



LIETUVA

APLINKOS APSAUGA

Bendrovės veiklai taikomi tvarios aplinkosaugos principai ir siekiama klientams bei darbuotojams populiarinti gamtą tausojančius įpročius. Bendrovėje įgyvendinama, prižiūrima ir nuolat gerinama aplinkos vadybos sistema ISO 14001:2004.

- Bendrovė skatina klientus atsisakyti atspausdintų popierinių sąskaitų ir taip tausoti gamtą. Beveik 30 000 bendrovės klientų sąskaitas už paslaugas gauna elektroniniu paštu.
- Visuose grupės įmonių biuruose įrengti specialūs atliekoms rūšiuoti skirti konteineriai.
- Bendrovės eksploatacijos padalinio specialistai renka ir rūšiuoja įvairias po remonto darbų likusias statybų bei kitas atliekas.
- Siekiant mažinti oro taršą ir naudoti kuo mažiau degalų, bendrovėje vykdoma jų apskaita, pasitelkus GPS sistemą objektus lankantiems ir aplinkos švara besirūpinantiems darbuotojams sudaromi tiksliausi ir tinkamiausi kelionių maršrutai.
- Valymo paslaugas teikianti grupės įmonė įsigijo dujas naudojančių automobilių, kurie aplinkai daro mažiau žalos.
- Valant miestų gatves surinktos sąšlavos yra rūšiuojamos ir vežamos į specialius sąvartynus.
- Vidaus patalpoms valyti naudojamos tik tokios cheminės medžiagos, kurių gamintojai pateikia saugos duomenų lapus. Taip jie patvirtina, kad gaminys atitinka aplinkosaugos reikalavimus.
- Vidaus patalpoms valyti skirtų priemonių dozavimas griežtai kontroliuojamas atsižvelgiant ne tik į žmogaus sveikatos saugumą, bet ir į gamtos apsaugai taikomus reikalavimus.
- Siekiant, kad vidaus patalpoms valyti naudotas vanduo su cheminėmis medžiagomis nepatektų į aplinką, darbuotojai naudoja specialius įrankius ir darbui paruoštas grindų šluostes.
- Atsakingi specialistai mokomi, kaip elgtis išsiliejus pavojingoms cheminėms medžiagoms, kad užtikrintų kuo mažesnę aplinkai daromą žalą.



RUSIJA

Rusijoje veikiančių grupės įmonių socialinė iniciatyva buvo įgyvendinama visuomeninės veiklos srityje organizuojant įvairias akcijas vietos bendruomenėms. Pagrindiniai šių iniciatyvų tikslai – padėti socialiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms, burti vietos bendruomenes, skatinti bendro turto tausojimą, sveiką gyvenseną.

VISUOMENINĖ VEIKLA

- 2013-aisiais Grupės įmonės tęsė pagalbos Antrojo pasaulinio karo veteranams programą. Iniciatyvos metu Sankt Peterburge gyvenančių veteranų ir nukentėjusiųjų butuose buvo nemokamai sumontuoti karšto ir šalto vandens skaitikliai bei pakeisti radiatoriai.
- Sankt Peterburgo daugiabučių laiptinėse buvo sumontuotos specialios rampos, skirtos fiziškai neigaliems žmonėms. Tokios rampos įrengtos 5 daugiabučiuose.
- Stavropolio gyventojams buvo surengta kiemo šventė, kurios tikslas – suburti vietos bendruomenę bei skatinti rūpintis bendrais daugiabučių kiemais. Šventėje skambėjo dainos, vyko šokiai, buvo vaišinama.
- Tęsiant iniciatyvą „Sveikame name – sveika siela“, Stavropolio gyventojai buvo kviečiami prisijungti prie sveikos gyvensenos grupės ir dalyvauti jogos užsiėmimuose. Anksčiau po atviro dangumi vykę užsiėmimai buvo perkelti į salę.
- Stavropolyje vyko gražiausios daugiabučio kiemo puošmenos rinkimai. Konkurse dalyvavę gyventojai pristatė skulptūrėles iš akmens, gėlynus iš plytų ir kitas kompozicijas.
- Stavropolyje buvo tęsiama tradicinė akcija „Namas, kuriame gyvenu“. Kiekvieną metų ketvirtį bendrovė apdovanojo iniciatyviausius gyventojus, padėjusius gerinti gyvenamąją aplinką.



LENKIJA

Lenkijoje socialinę atsakomybę bendrovė įgyvendino visuomeninės veiklos srityje, daugiau dėmesio skirdama vietos gyventojų bendruomeniškumo jausmui skatinti.

VISUOMENINĖ VEIKLA

- Vaikų dienos proga bendrovė organizavo renginį mažiesiems, į kurį susirinko apie 600 gyventojų. Renginio programą sudarė įvairios atrakcijos vaikams: pripučiamas batutas, „rodeo“ žaidimas, piešiniai ant veido, saldinių ir ledų vaišės ir kt.



ISPANIJA

2013-aisiais Ispanijoje veikianti grupės įmonė aktyviai įgyvendino socialinės atsakomybės kryptis ir savo veiksmis siekė kurti geresnę darbo bei visuomeninio gyvenimo aplinką, populiarinti aplinkosaugos idėjas, padėti klientams taupyti energetinius išteklius.

VISUOMENINĖ VEIKLA

- Bendrovė prisidėjo prie neįgalių žmonių įtraukimo į darbo rinką programą, kurią nuo 1982-ųjų vykdo Ispanijos vyriausybė. 2013-aisiais Grupės įmonėje dirbo 35 neįgalieji.
- Bendrovėje buvo vykdoma kraujo donorystės akcija. Neatlygintiniais kraujo donorais tapo apie 20 proc. bendrovės darbuotojų.
- „Concentra“ prisidėjo prie renginių, skirtų sveikai gyvensenai populiarinti. 2013-aisiais bendrovė tapo bėgimo lenktynių, kurias organizavo vietos savivaldybė, rėmėja. Renginyje dalyvavo apie 50 darbuotojų.
- „Concentra“ dalyvavo bažnyčios organizuojamose konferencijose „Sveikata ir branda šventiko gyvenime: pozityvus gyvenimas, senėjimo procesas“.
- Bendrovė yra kasmet rengiamos paramos beglobiams vaikams akcijos dalyvė. Įmonės darbuotojai paaukojo drabužių, žaislų, negendančių maisto produktų.
- Įmonė bendradarbiauja su nevyriausybėmis organizacijomis ONG, ONGAWA, kurių tikslas – padėti trečiojoje šalyje gyvenantiems žmonėms. 2013-aisiais „Concentra“ prisidėjo prie Tanzanijoje ir Peru vykdomų projektų įgyvendinimo ir informacijos sklaidos, kurių metu buvo siekiama pagerinti gyvenamosios aplinkos infrastruktūrą.

SANTYKIAI SU DARBUOTOJAI

- Bendrovė organizavo nemokamą sveikatos patikrinimą darbuotojams. Šią iniciatyvą „Concentra“ vykdo kartą per metus.
- Darbuotojams buvo organizuojami nemokami kvalifikacijos kėlimo ir bendrųjų gebėjimų ugdymo kursai. Per praėjusius metus darbuotojai buvo kviečiami įgyti išsamesnių žinių pastatų priežiūros, energetinių išteklių taupymo srityse bei tobulinti klientų aptarnavimo, bendravimo ir derybų gebėjimus.
- Įmonėje kuriama atviru vadovų ir darbuotojų bendravimu pagrįsta darbo kultūra.



ISPANIJA

APLINKOS APSAUGA

Bendrovė laikosi aplinkos vadybos standarto ISO 14001 nuostatų, veiklai taiko griežtus aplinkosaugos reikalavimus, skatina darbuotojus tausoti ir puoselėti gamtą.

- „Concentra“ darbuotojai nuolatos informuojami apie įvairias aplinkos apsaugai skirtas iniciatyvas ir gerąją patirtį, siekiant mažinti aplinkos taršą.
- Bendrovė užtikrina saugų pavojingų atliekų utilizavimą ir gamtos apsaugą.
- „Concentra“ skatina darbuotojus vairuoti automobilius, kuriems naudojami dyzeliniai degalai ir kurie į aplinką išskiria mažiau kenksmingų medžiagų. Visi bendrovės nuomojami automobiliai yra tik šios rūšies.
- Išvalius prižiūrimus objektus ir aplink juos esančią teritoriją, surinktos šiukšlės kruopščiai rūšiuojamos ir perduodamos antriniam perdirbimui.
- Prižiūrimuose objektuose įrengiami atliekoms rūšiuoti skirti konteineriai.
- Įmonės biuruose diegiamos pažangios elektroninės sistemos (PDAs), kurios leidžia atsisakyti dalies popierinių dokumentų. Jų pagalba įvairias ataskaitas ir kitus dokumentus galima patogiai tvarkyti virtualioje aplinkoje.

RINKA

Bendrovė siekia optimizuoti prižiūrimų pastatų energetinių išteklių sunaudojimą ir juose diegia energiją taupančias priemones.

30 proc. bendrovės prižiūrimų pastatų įdiegti energiją taupantys sprendimai.

- Kaitriosios lemputės keičiamos energiją taupančiomis lemputėmis.
- Įrengiamos automatiškai išsijungiančios apšvietimo sistemos, naudojami įrenginiai su baterijomis.
- Stebimos lauko oro sąlygos ir diejami nuotoliniu būdu valdomi įrenginiai, leidžiantys per atstumą reguliuoti pastatui tiekiamos šilumos kiekį.
- Įrengiamos automatiškai užsidarančios ir atsidarančios durys, kad daugiau šilumos liktų pastatų viduje.
- Profesionaliai planuojant erdves, mažinamas apšviestų perėjimo zonų skaičius.



CITYSERVICE

In service of your property