

2017

AB „Energijos skirstymo operatorius“

SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS PAŽANGOS ATASKAITA



eso

TURINYS

APIE PAŽANGOS ATASKAITĄ	4
VADOVO ŽODIS	5
ATSAKINGOS VEIKLOS PRINCIPAI IR PRIORITETAI	6
APIE BENDROVĘ	10
Akcininkai ir pagrindiniai veiklos rodikliai	10
Bendrovės valdymas	11
Tiekimo grandinės aprašas	14
Rizikos vertinimas, atsargumo principo paisymas	14
Skaidrumas ir korupcijos prevencija	14
DARBUOTOJAI	15
Skaidri ir aiški atlygio sistema	15
Profesinės sąjungos ir kolektyvinė sutartis	15
Darbuotojų kompetencijų ugdymas	17
Praktikos ir įsidarbinimo galimybės	17
Naujų darbuotojų integravimas	17
Žmogaus teisių apsauga, įvairovė ir lygios galimybės	18
Darbuotojų veiklos valdymo sistema	19
Darbuotojų sveikata ir sveikatingumo skatinimas	20
Profesinis meistriškumas	20
Švietimas	20
RINKA, INVESTUOTOJAI IR KLIENTAI	21
Investuotojai	21
Rinkos liberalizavimas	21
Klientų aptarnavimas	21
Klientų nuomonė	21
Aptarnavimo kanalų vystymas	22

SOCIALINĖS INICIATYVOS	24
Energetinis efektyvumas	24
- Energetinio efektyvumo iniciatyva „Tiek, kiek reikia“	24
- Geros valios susitarimas „Žaliasis protokolas“	24
- Energijos tausojo patarimai gyventojams	24
APLINKOSAUGA	25
Kraštovaizdžio apsauga	25
Modernios technologijos	25
Aplinkos apsaugos vadybos sistema	27
Atmosferos taršos valdymas	27
Išteklių taupymas	27
VISUOMENĖ IR BENDRUOMENĖS	29
Energetikų renginiai visuomenei	29
Prevencinis gyventojų švietimas	29
Informacinė saugumo kampanija „Saugi energija“	31
Parama	31
Visuomenės nuomonė	31
ATASKAITOS TURINYS IR ASPEKTŲ RIBOS	33
Suinteresuotų šalių įtraukimas	35
Rodiklių lentelė	36

APIE PAŽANGOS ATASKAITĄ

AB „Energijos skirstymo operatorius“ (toliau – ESO, Bendrovė) yra Jungtinių Tautų (JT) iniciuoto „Pasaulinio susitarimo“ (angl. Global Compact) dalyvė ir teikia kasmetinę Pažangos ataskaitą, parengtą remiantis susitarimo principais bei „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ (angl. Global Reporting Initiative, GRI) gairėmis. Šios gairės yra rekomenduojamos „Pasaulinio susitarimo“ dalyviams kaip organizacijos darnios veiklos matavimo, pristatymo ir atskaitomybės vidaus ir išorės suinteresuotoms grupėms priemonė.

„Pasaulinis susitarimas“ apima 10 atsakingos veiklos principų ir įpareigoja organizacijas dalyves jų laikytis: skatina įmones nedaryti žalos aplinkai, bendruomenei, kitiems verslams ir bendromis pastangomis su JT, valdžios institucijomis ir nevyriausybiniomis organizacijomis dalyvauti socialinių ir aplinkos apsaugos problemų sprendime, prisidėti prie visuomenės raidos ir ekonomikos augimo.

Tai – antroji ESO, įkurtos 2016 metais sujungus AB LESTO ir akcinę bendrovę „Lietuvos dujos“, socialinės atsakomybės Pažangos ataskaita.

Pažangos ataskaita, kaip atskiras dokumentas, AB LESTO buvo rengiama kasmet nuo 2012 metų bei pristatoma lietuvių ir anglų kalbomis. Akcinė bendrovė „Lietuvos dujos“ socialinės atsakomybės veiklą atskleidavo įmonės periodinėse finansinėse ataskaitose.

2017 metų ESO ataskaita skelbiama Bendrovės interneto svetainėje www.eso.lt (skiltyje „Socialinė atsakomybė“), vertybinių popierių biržos „NASDAQ Baltic“ tinklalapyje bei „Pasaulinio susitarimo“ tinklalapyje www.globalcompact.org.

Šioje Pažangos ataskaitoje pristatoma 2017 metų ESO veikla socialinės atsakomybės srityje: santykiuose su klientais, rinkos dalyviais, taip pat su aplinkosauga susijusioje veikloje, santykiuose su darbuotojais ir visuomene. Ataskaitoje aprašomos Bendrovės socialinės atsakomybės strateginės kryptys, veiksmai ir pasiekimai.

Klausimus, komentarus ir pastabas dėl socialinės atsakomybės veiklos bei ataskaitos turinio ir tobulinimo kviečiame teikti el. paštu komunikacija@eso.lt.

Per 2017 metus atsiliepimų apie 2016 metų ataskaitas ar vykdomą atsakingą veiklą iš suinteresuotų šalių negauta.

VADOVO ŽODIS

Mielas skaitytojau,

Kaip ir kiekvienais metais, mūsų darbuotojų kasdienybę lydi ambicingi tikslai, vedantys arčiau svarbiausios ESO siekiamybės – klientų poreikių išpildymo. Noriu pasidžiaugti, jog ESO komanda, kurią vienija bemaž 2500 savo srities ekspertų, kasdien šį iššūkį priima kaip savo asmeninį tikslą, leidžiantį atsakingai prisidėti prie tvaraus energetikos sektoriaus vystymo mūsų šalyje.

Dirbdami išvien, 2017-ųjų metų veiklos rezultatais įrodėme, jog mums svarbus kiekvienas klientas ir jo poreikiai. Per šiuos metus, didžiulį dėmesį skyrėme būtent klientų patirties gerinimui, ieškojome geriausių sprendimų, kurie užtikrintų teigiamą ir kokybišką mūsų klientų patirtį. Šio požiūrio vedami, 2017-ais metais tapome visuotinai pripažintais energetikos sektoriaus lyderiais Lietuvoje.

Ne veltui praėjusius metus vadinome Kliento metais. Kartu su partneriais įrengėme laikiną suskystintų gamtinių dujų stotelę Druskininkuose, taip užtikrindami miesto gyventojams energetinę nepriklausomybę ir konkurencingą dujų kainą, kaip ir visoje Lietuvoje. Taip pat didelį dėmesį skyrėme elektros tinklo modernizavimo darbams, kurie leidžia kasdien tiekti dar kokybiškesnes paslaugas mūsų klientams.

Tačiau geriausiais mes siekiame būti ne tik savo šalyje – semdamiesi gerosios patirties iš užsienio šalių ir įgyvendindami savo strateginius projektus, mes kasmet tampame vis labiau matomi pasaulyje. „Doing business“ tarptautinis reitingas parodė, jog praėjusiais metais, pagal prisijungimo prie elektros tinklo rodiklį, Lietuva pakilo per 22 pozicijas aukščiau – tokio rezultato, be profesionalios komandos ir didelio užsidegimo pasiekti būtų neįmanoma.

Be abejonės, vienu svarbiausiu ESO prioritetu 2017 metais buvo darbuotojų saugos ir sveikatos užtikrinimas. Mes kasmet žengiame modernumo, efektyvesnio priemonių panaudojimo keliu, o matydami augantį darbuotojų poreikį gauti būtiniausią darbų saugos informaciją išmaniomis priemonėmis, diegiame jas savo sistemose.

Ypač aktualios temos išliko ir aplinkosauga bei išteklių taupymas. Su LR Energetikos ministerija pasirašėme susitarimus dėl Energetinio efektyvumo programos diegimo Lietuvoje – tai tik patvirtina stiprias ESO nuostatas tausoti aplinką, kurioje gyvename.

Esu tikras, jog kasmet mūsų diegiamos edukacinės ir atsakingo energijos vartojimo priemonės, pasiekia vis daugiau Lietuvos gyventojų. Galima pasidžiaugti, praėjusių metų duomenimis, ženkliai sumažėjusiu elektros ar dujų vagysčių skaičiumi, išaugusiu visuomenės įpročiu informuoti mus per Pasitikėjimo liniją.

Tad kviečiu susipažinti, ką „Energijos skirstymo operatoriui“ pavyko nuveikti 2017-ais ir užtikrinu, jog ESO tikslų kartelė ateityje bus dar aukštesnė – mes sieksime modernizuoti sudėtingus procesus, tapsime dar patogesni klientui ir sieksime visokeriopo organizacijos skaidrumo kasdien.

Valdybos pirmininkas,
Finansų ir administravimo tarnybos direktorius,
laikinais einantis generalinio direktoriaus pareigas

Augustas Dragūnas

ATSAKINGOS VEIKLOS PRINCIPAI IR PRIORITETAI

Atsakingai vykdydama savo veiklą ESO siekia prisidėti prie darnios visuomenės kūrimo užtikrindama nepertraukiamą elektros energijos skirstymą ir tiekimą bei gamtinių dujų skirstymą. Kartu Bendrovė nuolat informuoja saugaus ir racionalaus energijos vartojimo klausimais, skatina domėtis pažangiomis priemonėmis ir technologijomis.

ESO atsakingos veiklos pagrindas – energetinio efektyvumo didinimas, skatinant visuomenę ir verslą tausoti energijos resursus ir keisti vartojimo įpročius. Abipusės atsakingos verslo ir visuomenės partnerystės esmė – tvari, saugi ir švari aplinka, kurią po savęs paliksime ateities kartoms.

Socialiai atsakingai ESO veikia ir kitose srityse, su kitomis suinteresuotomis grupėmis, pirmiausia – etišku ir lygiaverte partneryste pagrįstu elgesiu su savo darbuotojais, dėmesiu jų darbo aplinkai ir saugai. Tokią praktiką ESO darbuotojai perkelia į išorės santykius su klientais, visuomene ir aplinka.

ESO skatina ir kitas įmones jungtis prie atsakingos, darnaus vystymosi principais grindžiamos veiklos plėtos. Bendradarbiavimas ir dalijimasis gerąja praktika veda šalį ir visuomenę į socialinę ir ekonominę gerovę.



ESO savo veikloje vadovaujasi šiais darnaus vystymosi principais:

- elektros energijos ir gamtinių dujų skirstymo bei elektros energijos tiekimu, skatinančio ekonominę ir socialinę plėtrą, patikimumo užtikrinimas tausojančią aplinką ir patenkinant tikslinių grupių interesus;
- efektyvus gamtos išteklių naudojimas veikloje;
- sumanus ir efektyvus energijos naudojimas ir poveikio aplinkai mažinimas elektros ir gamtinių dujų skirstymo ir naudojimo metu;
- tausojančio požiūrio į aplinką skatinimas tarp darbuotojų, rangovų, tiekėjų ir visuomenės.



ESO socialinės atsakomybės veiklos prioritetai:

- Energetinio efektyvumo didinimas;
- Poveikio aplinkai mažinimas tausojant energiją ir išteklius;
- Saugaus ir atsakingo elgesio su elektra ir dujomis skatinimas (ir klientams, ir darbuotojams).

ESO vertybės, strategija ir tikslai

Ilgalaikė ESO 2016–2020 metų veiklos strategija pagrįsta paslaugų patikimumu, operatyvumu, efektyvumu, bendromis vertybėmis grįsta organizacine kultūra, aukšta reputacija ir nuolatiniu tobulėjimu.

Strategija numato, kad toliau bus didinamas veiklos efektyvumas ir iki 2020 metų veiklos sąnaudos sumažės daugiau nei 10 proc.

ESO sieks reikšmingai pagerinti elektros skirstymo tinklo patikimumą. Taikant naujausias išmaniojo elektros energijos tinklo technologijas ir elektros skirstomojo tinklo oro linijas racionaliai keičiant kabelinėmis elektros linijomis, ESO sieks, kad iki 2020 metų skirstomojo tinklo operatoriaus patikimumo rodikliai (SAIDI (angl. system average interruption duration index) – sistemos ilgų nutraukimų vidutinės trukmės rodiklis, SAIFI (angl. system average interruption frequency index) – sistemos ilgų nutraukimų vidutinio dažnumo rodiklis) gerėtų bent 25 proc. (SAIDI – 100 min., SAIFI – 1 kartą) (palyginti su 2017 metais: SAIDI – 138 min., SAIFI – 1,31 karto), iki 2030 metų – bent 50 proc. (SAIDI – 70 min., SAIFI – 0,66 karto) (palyginti su 2017 metais: SAIDI – 138 min., SAIFI – 1,31 karto). ESO sieks išlaikyti ir aukštus gamtinių dujų skirstymo tinklo patikimumo rodiklius.



Iki 2020 metų planuojama sutrumpinti naujų klientų prijungimo prie elektros energijos ir gamtinių dujų skirstymo tinklo trukmę: elektros – nuo 177 iki 85 dienų, o dujų – nuo 66 iki 50 dienų. Sutrumpinus naujų klientų prijungimo procesą bus pagerintas Lietuvos rezultatas Pasaulio banko reitinge „Doing business“, nes viena jo dedamųjų – „Prisijungimas prie elektros tinklų“ (angl. „Getting electricity“).

**Ekonomika:**

Efektyvumas
Skaidrumas
Rinka

**Aplinkosauga:**

Įranga
Ištekliai
Paslaugos

**Socialinė sritis:**

Darbuotojai
Bendruomenės
Visuomenė

ESO veiklos strategijos schema



ESO sieks išlaikyti aukštą klientų pasitenkinimo lygį, viršijantį Europos energetikos įmonių šalių vidurkį. Planuojama, kad ESO klientų GCSI (angl. Global Customer Satisfaction Index) pasitenkinimo indeksas 2020 metais išliks 80 balų.

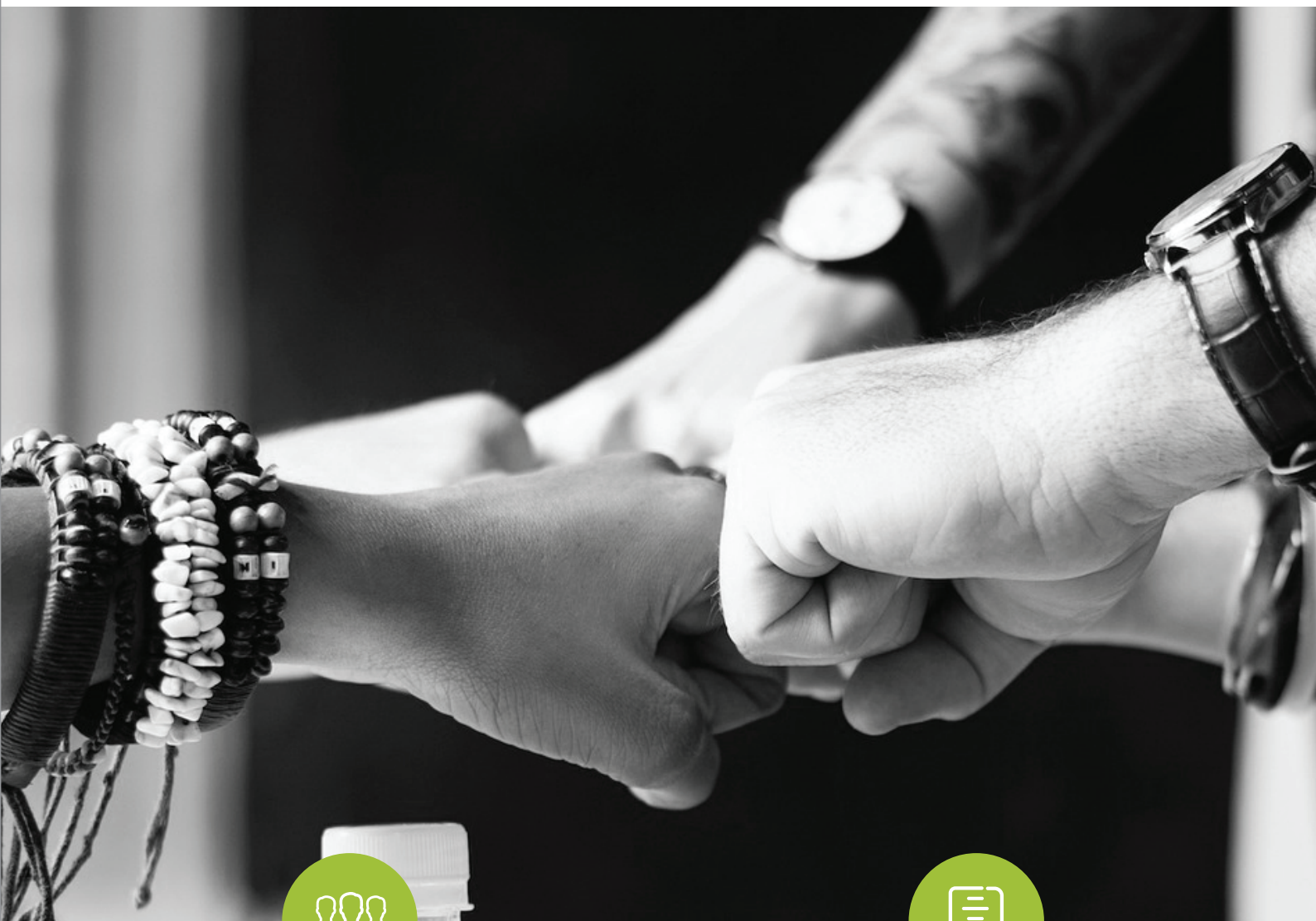
Misijos įgyvendinimą, vizijos siekimą ir visą veiklą ESO grindžia trims kartinėmis vertybėmis:

- **Atsakomybė**
- **Bendradarbiavimas**
- **Rezultatas**

Šiomis vertybėmis išreiškiama nuostata, kad nuolat jaučiame atsakomybę už savo veiksmus, dirbame kartu ir visada atsakingai siekiame geriausio rezultato suinteresuotoms šalims.

Bendrovės vertės didinimas suvokiamas kaip tvarus balansas tarp strateginių kryptių, kurias sieja subalansuotų veiklos rodiklių metodikos (angl. Balanced Scorecard) atitinkamomis perspektyvomis:

- **Klientų perspektyva.** Paslaugų klientui patikimumas, patogumas ir greitis;
- **Vidinių procesų perspektyva.** Tinklų efektyvumą didinantys pažangūs technologiniai sprendimai;
- **Darbuotojų ugdymo perspektyva.** Vieninga organizacijos kultūra;
- **Finansų perspektyva.** Šių kryptių nuoseklus įgyvendinimas leis subalansuotai siekti pagrindinio strateginio tikslo – vertės didinimo.



Suinteresuotos šalys

Subalansuoto strateginių kryptų įgyvendinimo siekiama atsižvelgiant į suinteresuotų šalių interesus ir lūkesčius.

Išskirtos šios svarbiausios suinteresuotos šalys:

- Klientai
- Visuomenė
- Darbuotojai
- Akcininkai
- Reguluojančios institucijos
- Tiekėjai
- Energetikos sektorius

ESO strateginės kryptys atspindi svarbiausių suinteresuotų šalių interesus. Kiekviena strateginė kryptis yra susijusi su viena ar keliomis suinteresuotomis šalimis. Tuo vadovaujantis suinteresuotų šalių interesų užtikrinimo stebėjimui pateikiami specifiniai tikslai bei rodikliai.



ESO savo atsakomybę apibrėžia ir veikloje remiasi šiais dokumentais bei principais:

- ESO Kolektyvine sutartimi;
- „Lietuvos energijos“ grupės įmonėms galiojančiais dokumentais:
 - Klientų aptarnavimo standartu;
 - Nulinės tolerancijos korupcijai politika;
 - Žmogiškųjų išteklių valdymo politika;
 - Darbuotojų saugos ir sveikatos politika;
 - Informacijos saugos politika;
 - Paramos skyrimo politika;
 - Socialinės atsakomybės politika;
- JT „Pasaulinio susitarimo“ principais.

APIE BENDROVĘ

ESO savo veiklą pradėjo 2016 metų sausio 1 d., sujungus elektros energijos skirstymo operatorių AB LESTO ir akcinę bendrovę „Lietuvos dujos“. ESO priklauso valstybės valdomai įmonių grupei „Lietuvos energija“, UAB – vienai didžiausių energetikos įmonių grupių Baltijos šalyse. ESO perėmė AB LESTO ir akcinės bendrovės „Lietuvos dujos“ turtą, teises ir pareigas, taip pat visą ilgalaikį ir trumpalaikį turtą, ilgalaikius ir trumpalaikius finansinius ir kitus įsipareigojimus, gautinas ir mokėtinas sumas pagal anksčiau sudarytas sutartis ar kitais pagrindais kylančias prievolės.

ESO valdo 121 698 km elektros linijų: 78,7 proc. jų sudaro elektros oro linijos, o 21,3 proc. – elektros kabeliai, taip pat Bendrovė eksploatuoja 8,4 tūkst. km skirstomųjų dujotiekių.

Pagrindinės ESO funkcijos: elektros energijos tiekimas ir skirstymas bei gamtinių dujų skirstymas, garantinis elektros ir dujų tiekimas, elektros ir dujų įvedimas, elektros ir dujų skirstymo tinklų eksploatavimas, priežiūra, valdymas ir plėtra, jų saugumo ir patikimumo užtikrinimas. ESO geografinė rinka yra visa Lietuvos teritorija.

Veiklos rodikliai

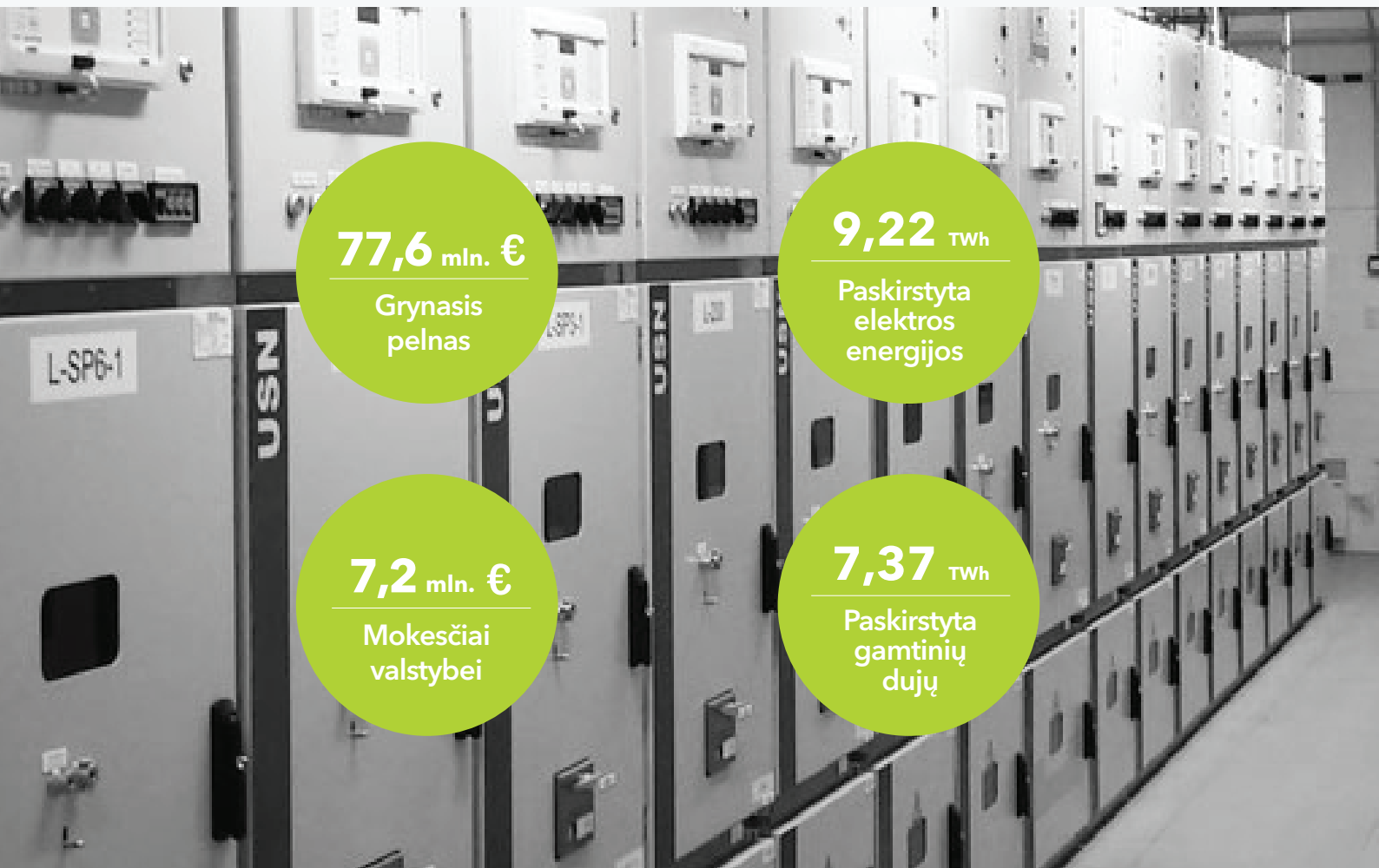
ESO grynas pelnas 2017 metais siekė 77,6 mln. eurų ir buvo 16 proc. mažesnis nei 2016 metais

ESO pajamos pernai siekė 612,3 mln. eurų ir buvo 5,8 proc. mažesnės nei 2016 metais, kai jos siekė 650 mln. eurų. Bendrovės veiklos sąnaudos 2017 metais siekė 94,7 mln. eurų – 3,88 proc. mažiau nei 2016 metais, kai jos siekė 98,5 mln. eurų

2017 metais ESO klientams paskirstė 9,22 TWh elektros energijos ir 7,37 TWh gamtinių dujų – atitinkamai 2,7 proc. daugiau ir 0,3 proc. mažiau nei 2016 metais.

Elektros energijos tiekimo kokybė

Su stichinių reiškinių („force majeure“) įtaka, vidutinė neplanuotų elektros energijos persiuntimo nutraukimų trukmė (SAIDI) per 2017 metus vienam vartotojui siekė 137,8 min ir, lyginant su 2016 metais, sumažėjo 35,1 min (2016 metais SAIDI sudarė 172,9 min). Vidutinis neplanuotų ilgų nutraukimų skaičius vienam vartotojui (SAIFI) su stichinių reiškinių („force majeure“) įtaka per 2017 metus siekė 1,32 karto – 0,07 karto daugiau nei 2016 metais, kai jis buvo 1,25 karto.



BENDROVĖS VALDYMAS

Pagal galiojančius įstatus Bendrovės valdymo organai yra:

- visuotinis akcininkų susirinkimas;
- kolegialus priežiūros organas – stebėtojų taryba;
- kolegialus valdymo organas – valdyba;
- vienasmenis valdymo organas – generalinis direktorius.

Visuotinis akcininkų susirinkimas

Visuotinis akcininkų susirinkimas yra aukščiausias Bendrovės organas. Per ataskaitinį laikotarpį Bendrovės akcininkai turėjo vienodas teises (turtines ir neturtines), numatytas įstatymuose, kituose teisės aktuose bei Bendrovės įstatuose. Nė vienas akcininkas neturėjo jokių specialių kontrolės teisių, visų akcininkų teisės yra vienodos. Bendrovės valdymo organai per ataskaitinį laikotarpį sudarė tinkamas sąlygas įgyvendinti akcininkų teises.

Bendrovės stebėtojų taryba

ESO stebėtojų taryba – kolegialus priežiūros organas. ESO stebėtojų tarybą sudaro trys nariai, kurie yra renkami visuotiniame akcininkų susirinkime ketverių metų kadencijai. Ne mažiau kaip vieną trečdalį ESO stebėtojų tarybos sudaro **nepriklausomi** nariai. Stebėtojų taryba iš savo narių renka stebėtojų tarybos pirmininką.

Audito komitetas

Pagrindinės audito komiteto funkcijos:

- stebėti „Lietuvos energija“, UAB, ir jos įmonių grupės įmonių finansinių ataskaitų rengimo procesą;
- stebėti „Lietuvos energija“, UAB, ir jos įmonių grupės įmonių vidaus kontrolės ir rizikos valdymo sistemų veiksmingumą, atlikti šių sistemų poreikio ir tinkamumo analizę bei peržiūrą;
- stebėti, kaip atestuotas auditorius ir audito įmonė laikosi nepriklausomumo ir objektyvumo principų, teikti su tuo susijusias rekomendacijas;
- stebėti „Lietuvos energija“, UAB, ir jos įmonių grupės įmonių audito atlikimo procesus, vertinti audito veiksmingumą ir administracijos reakciją į rekomendacijas, kurias audito įmonė pateikia vadovybei;
- stebėti „Lietuvos energija“, UAB, ir jos įmonių grupės įmonių vidaus audito funkcijos veiksmingumą, analizuoti šios funkcijos poreikį ir tinkamumą, teikti rekomendacijas dėl vidaus audito funkcijos reikalingumo, veiksmingumo ir kitais su vidaus auditu susijusiais klausimais.

BENDROVĖS VALDYMAS



VISUOTINIS AKCININKŲ
SUSIRINKIMAS



KOLEGIALUS PRIEŽIŪROS ORGANAS –
STEBĖTOJŲ TARYBA



KOLEGIALUS VALDYMO ORGANAS –
VALDYBA



VIENASMENIS VALDYMO ORGANAS –
GENERALINIS DIREKTORIUS

Nuo 2015 metų sausio 5 d. „Lietuvos energija“, UAB, įmonių grupėje buvo centralizuota vidaus audito funkcija. Tokiu būdu buvo užtikrintas vidaus audito veiklos nepriklausomumas ir objektyvumas, vieninga metodika ir atskaitomybė. Audito ištekliai ir kompetencijos paskirstomi racionaliau.

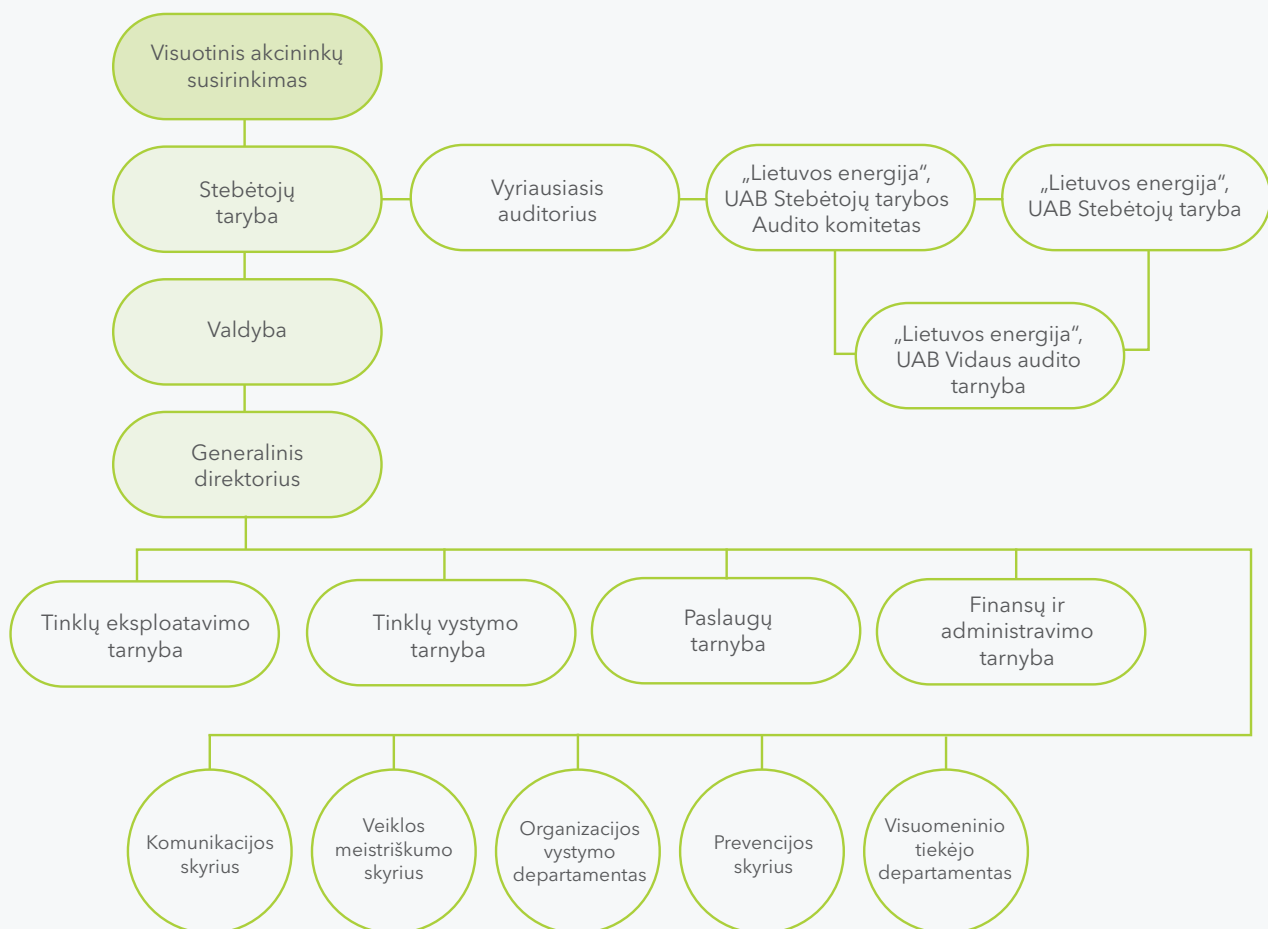
Bendrovės valdyba

ESO valdyba – kolegialus Bendrovės valdymo organas. ESO valdybą sudaro penki valdybos nariai, kurie stebėtojų tarybos yra renkami ketverių metų kadencijai. Valdyba iš savo narių renka valdybos pirmininką.

Generalinis direktorius

Bendrovės vadovas – generalinis direktorius – vienasmenis Bendrovės valdymo organas. Generalinio direktoriaus kompetenciją, rinkimo ir atšaukimo tvarką nustato įstatymai, kiti teisės aktai ir Bendrovės įstatai. Generalinį direktorių renka ir atšaukia bei atleidžia iš pareigų Bendrovės valdyba. Generalinis direktorius organizuoja Bendrovės veiklą, jai vadovauja, veikia Bendrovės vardu ir vienvaldiškai sudaro sandorius, išskyrus Bendrovės įstatų ir teisės aktų numatytus atvejus.

ESO valdymo struktūra



Akcininkai

2017 metų gruodžio 31 d. duomenimis, bendras ESO akcininkų skaičius buvo 8 789.

„Lietuvos energija“, UAB valdo 94,98 proc. Bendrovės akcijų. Namų ūkiai – 4,27 proc. Finansinės institucijos, draudimo ir kitos bendrovės valdo 0,75 proc. ESO akcijų.

ESO akcininkų skaičiaus pasiskirstymas pagal šalis, 2017-12-31

Valstybė	Akcininkų skaičius
Lietuva	8444
Estija	133
Rusija	49
Latvija	48
Baltarusija	40
JAV	18
Didžioji Britanija	13
Kitos šalys	44
Iš viso	8 789

Akcininkai, 2017 metų gruodžio 31 d. duomenimis turėję daugiau kaip 5 proc. emitento įstatinio kapitalo

Akcininko vardas, pavardė (įmonės pavadinimas, teisinė forma, buveinės adresas, kodas)	Akcininkui nuosavybės teise priklausančių paprastųjų vardinių akcijų skaičius, vnt.	Turima įstatinio kapitalo dalis, proc.	Nuosavybės teise priklausančių akcijų suteikiama balsų dalis, proc.
„Lietuvos energija“, UAB, Žvejų g. 14, LT-09310 Vilnius, įmonės kodas 301844044	849 743 761	94,98	94,98

Narystė organizacijose

2017 metais ESO dalyvavo šių Lietuvos ir tarptautinių organizacijų veikloje.

Nacionalinė
Lietuvos
energetikos
asociacija

Personalo
valdymo
profesionalų
asociacija

Lietuvos atsakingo
verslo asociacija
(LAVA)

Jungtinių Tautų
inicijuotame
„Pasauliniame
susitarime“

Rizikų valdymo ir kontrolės modelis

Visoje Įmonių grupėje taikomas rizikos valdymo modelis parengtas atsižvelgiant į pagrindinius COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) ir AS/NZS ISO 31000:2009 (Risk management - Principles and guidelines) principus. Pagrindiniai rizikos valdymo proceso tikslai Bendrovėje:

- pasiekti Bendrovės tikslus kartu su kontroliuojamais, bet iš esmės priimtinais šių tikslų nuokrypiais;
- užtikrinti maksimaliai teisingos informacijos teikimą sprendimų priėmėjams, akcininkams ir kitoms suinteresuotoms šalims;
- apsaugoti Bendrovės reputaciją;
- ginti akcininkų, darbuotojų, klientų, suinteresuotųjų šalių bei visuomenės interesus;
- užtikrinti Bendrovės stabilumą (įskaitant ir finansinį) bei tvarumą.

„Lietuvos energijos“, UAB, apibrėžti rizikos valdymo principai vieningai taikomi visoje Įmonių grupėje. Vienodais rizikos valdymo principais užtikrinama, kad Įmonių grupės Įmonių vadovybei būtų pateikiama visos veiklos sritis apimanti rizikos valdymo informacija. Siekiant užtikrinti rizikos valdymo proceso praktiškumą konkrečios veiklos sritys savo veiklas papildo detalizuojančiais rizikos vertinimo, stebėsenos ir valdymo principais.

Siekiant užtikrinti, kad rizikos valdymo informacija ir sprendimai atitiktų Bendrovės aktualijas ir įvykusius pokyčius, kiekvienais metais nustatytu laiku atliekamas Bendrovės rizikos lygio perversinimas ir numatomi rizikos valdymo veiksmai. Papildomai Bendrovė kartą į ketvirtį vykdo naujų rizikos veiksmų stebėseną ir esant poreikiui nusimato papildomus veiksmus.

Įmonių grupėje yra nustatomas rizikos apetitas ir tolerancijos ribos. Rizikos apetitas – rizikos lygis ir tipas, kurį Įmonių grupė yra pasirengusi priimti siekdama įgyvendinti strateginius tikslus. Rizikos apetitas nustatomas įvertinant finansinį rizikos poveikį bei poveikį žmonių saugai ir sveikatai. Tolerancijos riba – rizikos lygis, kurio viršijimas Įmonių grupei nepriimtinas ir kuris yra išreikštas veiklos rezultatų ar incidentų vertėmis. Įmonių grupės rizikos apetitą ir tolerancijos ribas nustato bei kartą į metus peržiūri „Lietuvos energijos“, UAB, valdyba. Bendrovei viršijus rizikos apetitą ir toleranciją yra sudaromi veiksmų planai siekiant atitikti minėtus dydžius. Valdymo planų efektyvumą vertina Bendrovės valdyba, Bendrovės stebėtojų taryba ir Įmonių grupės Rizikos valdymo priežiūros komitetas prie Stebėtojų tarybos.

Siekdama efektyviai valdyti rizikos veiksnius, su kuriais susiduriama, Bendrovė taiko „trijų gynybos linijų“ (angl. „three lines of defense“) principą, nustatant aiškų atsakomybių už rizikos valdymą ir kontrolę pasidalinimą tarp Bendrovės valdymo bei priežiūros organų ir struktūrinių padalinių ar funkcijų.



ATSAKOMYBĖ PRIEŠ DARBUOTOJUS

Didžiausias ESO turtas siekiant užsibrėžtų tikslų – darbuotojai. Bendrovė orientuota į nuolatinį darbuotojų tobulėjimą ir organizacijos kultūros formavimą, užtikrinantį didesnės vertės kūrimą klientams, partneriams ir visuomenei. Darbuotojų skaičius 2017 metų gruodžio 31 d. sudarė **2 453**.

ESO darbuotojų struktūra pagal kategorijas:

Darbuotojų kategorija	Darbuotojų skaičius
	2017 12 31
Įmonės vadovas	1
Aukščiausio lygmens vadovai	6
Vidurinio lygmens vadovai	187
Ekspertai, specialistai, darbininkai	2 259
Visi darbuotojai	2 453

ESO darbuotojų struktūra pagal išsilavinimą:

Išsilavinimas	Darbuotojų skaičius
	2017 12 31
Aukštasis	1 438
Aukštesnysis	842
Vidurinis ir profesinis	173

Skaidri ir aiški atlygio sistema

ESO įdiegusi darbuotojų atlygio sistemą, kuri leidžia atsidurti greta kitų pažangiausių šalies bendrovių, darbuotojams už atliktą darbą atlyginančių pagal pasiektus rezultatus, kuriamą vertę organizacijai ir komandai. Kuriant atlygio sistemą buvo naudota „Hay group“ metodika, kuri užtikrina objektyvų pareigybių vertinimą pagal reikiamą išsilavinimą, problemų sudėtingumą ir atsakomybės lygį, tenkantį konkrečiai pareigybei. Ši sistema leidžia efektyviai valdyti Bendrovės išlaidas ir užtikrina, kad ESO strateginiai tikslai bei verslo valdymo logika atsispindėtų darbo užmokesčio sistemoje.

Bendrovės darbuotojų atlygio paketą sudaro finansinis, nefinansinis ir emocinis atlygis. Finansinio atlygio sistema apima kiekvieną mėnesį mokamą darbuotojo darbo sutartyje nurodytą pastoviąją atlygio dalį, taip pat pagal pasiekus nustatytus veiklos rezultatus – kintamąją atlygio dalį bei Kolektyvinėje sutartyje numatytas priemokas (už viršvalandinį, naktinį darbą ir pan.).

Nefinansinis atlygis yra netiesioginė darbuotojų atlygio forma, kurią Bendrovė pasitelkia savo darbuotojų pastangų, įsitraukimo bei lojalumo skatinimui, darbuotojų gerovės bei veiklos Bendrovėje praturtinimui. Tai įvairūs Bendrovės renginiai, pripažinimas ir įvertinimas apdovanojant ypač gerų veiklos rezultatų pasiekusius darbuotojus, sveikatingumo skatinimas, darbuotojų ugdymas. Emocinis atlygis yra sunkiai išmatuojamas, tačiau didelę reikšmę darbuotojų įsitraukimui į įmonės veiklą turintis veiksnys, kuris apima Bendrovės reputaciją, organizacinę kultūrą ir vertybes, suteikiamas karjeros galimybes, vykdomas įvairias vidines komunikacijos programas – darbuotojai turi galimybę dalintis savo idėjomis, užduoti rūpimus klausimus, susipažinti su kolegomis vidiniame tinklalapyje.

ESO darbuotojų vidutinis darbo užmokestis

Darbuotojų kategorija	Vidutinis darbo užmokestis, EUR
	2017 m. sausis - gruodis
Įmonės vadovas	5 323
Aukščiausio lygmens vadovai	4 779
Vidurinio lygmens vadovai	2 038
Ekspertai, specialistai	1 058
Darbininkai	785
Visi darbuotojai	1 084

Kolektyvinė sutartis

ESO su profesine sąjunga yra pasirašiusi kolektyvinę sutartį, užtikrinančią didesnę apsaugą darbuotojams ir papildomų naudų.

Kolektyvinės sutarties tikslas – užtikrinti efektyvų darbą, atstovauti visų darbuotojų teisėms ir teisėtiems interesams.

Sutartyje nustatytos darbo, darbo apmokėjimo, socialinės, ekonominės ir profesinės sąlygos bei garantijos, kurios nėra reglamentuojamos įstatymų, kitų norminių teisės aktų. Darbuotojams taikomos papildomos garantijos (išmokos nelaimingų atsitikimų, ligos, artimųjų mirties atvejais, parama gimus vaikui, papildomos mokamų atostogų dienos gimus vaikui, sudarius santuoką, mirus artimajam ir kitais atvejais).



40,7 tūkst.

Mokymosi
valandų



19,06 val.

Vienam
darbuotojui

Darbuotojų mokymai 2017 m.

Profesinės sąjungos

Bendrovė palaiko darbuotojų būrimąsi į savanoriškas profesines sąjungas ir su jomis glaudžiai bendradarbiauja. Kas ketvirtį organizuojami susitikimai, kuriuose aptariami Bendrovėje vykdomi strateginiai projektai. Esant poreikiui profesinių sąjungų atstovai visada dalyvauja darbo grupėse, kai nagrinėjami su darbuotojais susiję (darbuotojų darbo sąlygų, darbo apmokėjimo, socialiniai ir pan.) klausimai.

Darbuotojų kompetencijų ugdymas

ESO bendrovė daug dėmesio skiria darbuotojų kompetencijų ugdymui. Ugdymo planai yra sudaromi kasmet, atsižvelgus į bendrovės tikslus ir darbuotojų kompetencijos siekiant šių tikslų. Organizuojant mokymus daug dėmesio skiriama efektyviam bei kokybiškam elektros ir dujų skirstomųjų tinklų priežiūros užtikrinimui, klientų aptarnavimui bei darbų saugai.

2017 m. sausio–gruodžio mėnesiais profesiniuose privalomuosiuose mokymuose, kurių pabaigoje išduodami specialiuosius darbus atlikti leidžiantys pažymėjimai, dalyvavo 1 488 darbuotojai. Jie mokėsi darbuotojų saugos ir sveikatos, gaisrinės saugos, degių dujų sistemų eksploatavimo, rotacinių turbininių dujų skaitiklių bei dujų tūrio kompiuterių – korektorių, ypatingo statinio SDV profesinių ir teisinių žinių mokymuose.



2017 m. sausio–gruodžio mėnesiais bendruosiuose mokymuose dalyvavo 2 483 dalyviai.

Bendrųjų mokymų metu pavieniai darbuotojai siunčiami tiek į išorinių tiekėjų organizuojamus seminarus bei konferencijas (Lietuvoje ir užsienyje), tiek formuojamos grupės Bendrovės viduje.

Bendrovė į kompetencijų ugdymo programas siekia įtraukti vidinius darbuotojus – vidinius lektorius, turinčius specifinių žinių bei įgūdžių ir galinčius tuo dalintis su kitais, taip pat investuoja į šių darbuotojų mokymą. Didelė dalis šių vidinių mokymų buvo skirti elektrotechniniam ir dujų eksploatavimo personalui, siekiant didinti darbuotojų kvalifikaciją, tobulinti jau įgytus įgūdžius, supažindinti su naujomis darbo metodikomis. Nemažą dalį sudarė ir klientų aptarnavimo mokymai bei Apskaitų departamento rengti mokymai. Vidinių įmonės procesų efektyvumui užtikrinti darbuotojai supažindinami su Bendrovėje diegiamomis iniciatyvomis bei programomis, pavyzdžiui, veiklos meistriškumo, darbuotojų veiklos valdymo programomis.

Rengiant mokymų programas glaudžiai bendradarbiaujama su mokymų tiekėjais ir vykdomos mokymų įvertinimo apklausos. ESO taip pat nuolat bendradarbiauja su gamintojais, įrangos tiekėjais, kurie dalinasi savo žiniomis su darbuotojais, pristatydami naujoves energetikos srityje.

Šiais metais ESO iš dalies finansavo 10 darbuotojų studijas Lietuvos aukštosiose mokyklose, taip siekiama kelti darbuotojų kvalifikaciją ir ugdyti vadovų kompetencijas. Darbuotojai turi galimybę studijuoti su bendrovės veikla susijusiose energetikos bei vadybinių studijų programose.

Praktikos galimybės

ESO aktyviai bendradarbiauja su mokymo įstaigomis ir sudaro sąlygas universitetų bei kolegijų studentams pritaikyti teorines žinias bei įgyti praktinių įgūdžių. Per 2017 metus praktiką ESO visoje Lietuvoje atliko 31 studentas. Praktiką Bendrovėje atlieka ne tik studentai, kuriems organizuojama privalomoji praktika, bet ir suteikiama galimybė motyvuotiems bei entuziastingiems studentams atlikti praktiką savanoriškai.

Naujų darbuotojų integravimas

Siekiant užtikrinti tinkamą naujų darbuotojų adaptacijos procesą organizuojamos „Naujokų dienos“, kurių metu nauji darbuotojai susipažįsta su Bendrovės vadovais ir padalinių veiklomis. Naujokams pristatoma energetikos sektoriaus sandara, strateginės kryptys, misija, vizija, vertybės, svarbiausi energetikos sektoriaus veikimo principai, kiti veiklos pagrindai. Naujokams taip pat sudaromi bandomojo laikotarpio tikslų planai.

Vadovai priskiria naujiems darbuotojams vadinamus kuratorius, kurie yra atsakingi už įvairiapusę pagalbą naujesiems darbuotojams bandomojo laikotarpio metu.



Žmogaus teisių apsauga

ESO netoleruoja žmogaus teisių pažeidimų, pasisako už sąžiningą bei skaidrią darbo užmokesčio politiką, laikosi viršvalandinį darbą ir darbo laiko trukmę reglamentuojančių įstatymų, gerbia darbuotojų teisę į poilsį ir netoleruoja bet kokios rūšies priekabiavimo ar smurto. Bendrovė pasisako prieš bet kokią diskriminaciją ir priverstinį vaikų darbą.

2017 metais ESO nenustatyta jokių diskriminacijos ar kitų incidentų, susijusių su žmogaus teisių pažeidimais.

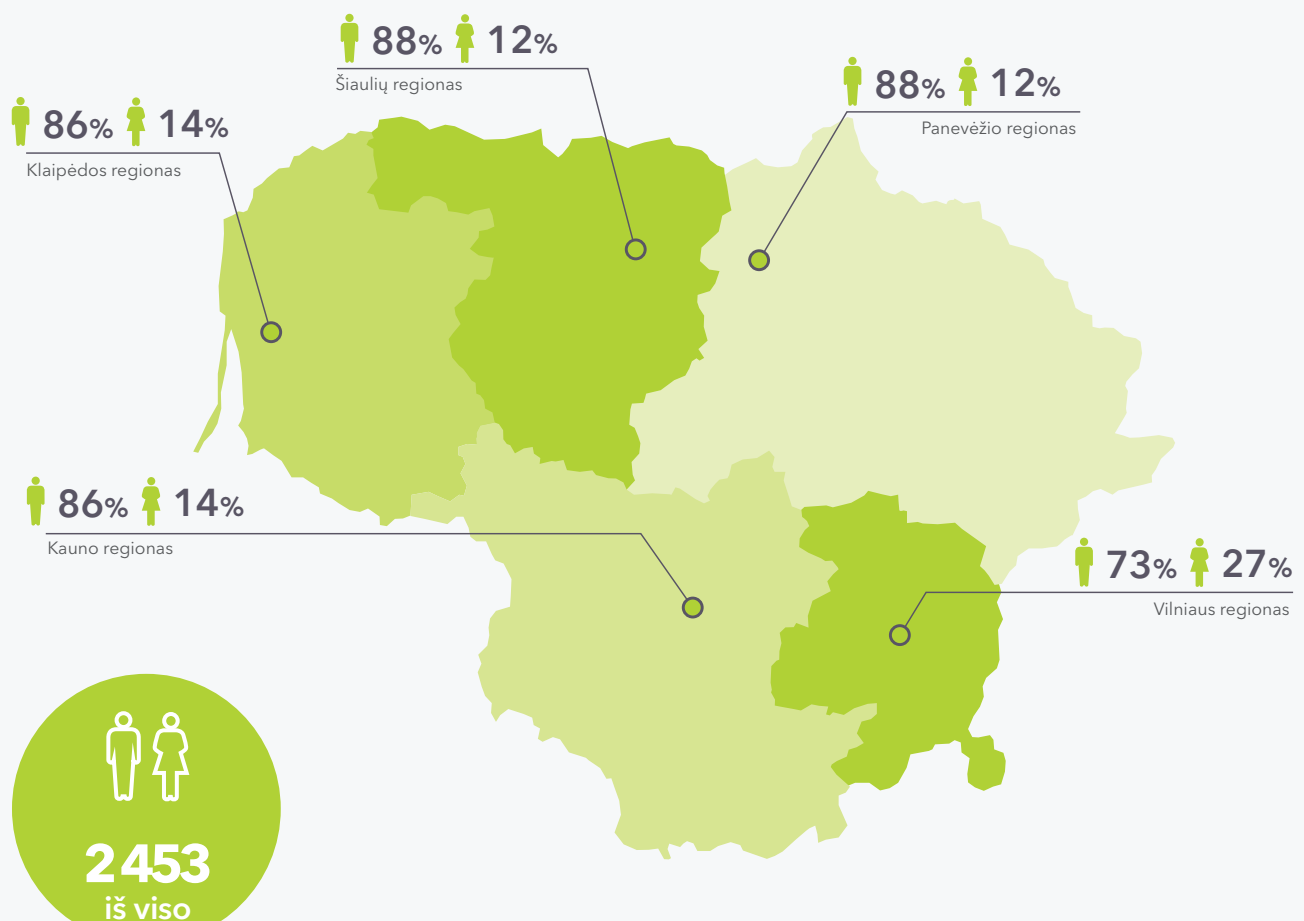
Lygių galimybių stebėseną

Bendrovės darbuotojų daugumą sudaro vyrai. Tam didelės įtakos turi atliekamos veiklos specifika: moterys rečiau renkasi techninio inžinerinio profilio ir lauko sąlygomis atliekamus technologinius darbus bei su jais tiesiogiai susijusias specialybes.

Lyčių pasiskirstymas bendrovės aukščiausio valdymo grandyje: 2017 metų pabaigoje ESO generalinės direktorės ir valdybos pirmininkės poziciją užėmė moteris, generaliniam direktoriui tiesiogiai pavaldžių tarnybų vadovų pareigas ėjo vyrai (4).

Žemesnės grandies padalinių vadovų santykis 2017 metų pabaigoje: vadovaujančias pareigas užėmė 163 vyrai ir 31 moteris.

Darbuotojų pasiskirstymas pagal regionus ir lytį (2017 metai):



2017 metų pabaigoje ESO dirbo 2 503 darbuotojai: vyrų - 2 073, moterų - 432. Darbuotojų amžiaus vidurkis - 45 metai: moterų - 41 metai, vyrų - 46 metai. Vidutinis ESO darbuotojo darbo stažas - sistemoje 15 metų: moterų - 12 metų, vyrų - 15 metų.

Darbuotojų amžiaus vidurkis - 45 metai

46 m. 41 m.

Vidutinis ESO darbuotojo darbo stažas - 15 metų

15 m. 12 m.

Veiklos valdymo sistema ir jos tobulinimas

ESO darbuotojų veiklos valdymas yra vienas svarbiausių valdymo ir efektyvaus vadovavimo būdų, padedantis siekti organizacijos tikslų ir kurti pozityvius santykius tarp vadovų ir jų pavaldinių, leidžiantis planuoti darbuotojų karjerą, didinti jų motyvaciją.

Darbuotojų veiklos valdymo priemonė, užtikrinanti, kad darbuotojų asmeniniai tikslai būtų keliami atsižvelgiant į bendrovės tikslus – metinis pokalbis. Tikslai derinami, tvirtinami ir vertinami elektroninėje sistemoje, jie turi būti išmatuojami, konkretūs, apibrėžti laiko atžvilgiu, pasiekiami ir motyvuojantys. Metinis pokalbis padeda įvertinti darbuotojo išsikeltų tikslų pasiekimą ir nusistatyti naujus, formuoja grįžtamojo ryšio kultūrą tarp vadovo ir pavaldinio. Pokalbio metu aptariamos ir darbuotojų kompetencijos kėlimo, mokymosi, karjeros galimybės.

2017 metais metinio pokalbio procese dalyvavo kiek daugiau nei 80 proc. ESO darbuotojų.

Siekiant įgyvendinti „Nuolatinio veiklos tobulinimo“ strateginę kryptį Bendrovė įgyvendina Veiklos meistriškumo programą, paremtą LEAN, Six Sigma metodologijų principais. Programa 2017 m. įgavo pagreitį ir pasiekė visus Bendrovės padalinius per 2017 metus. 2017 m. pabaigoje Bendrovė pasiekė I-ąją veiklos meistriškumo brandos lygį ir tęsia programą toliau.

Pagrindinės VMP kryptys:

- Pamatuota veikla ir lanksti reakcija į pokyčius diegiant ir taikant kasdienės veiklos valdymo susirinkimų sistemą;
- Veiklos procesų standartizavimas ir tobulinimas atsižvelgiant į klientų poreikius;
- Darbuotojų inovatyvių ir kasdienės veiklos tobulinimo idėjų skatinimas ir įgyvendinimas siekiant trumpinti operacijų laikus, mažinti patiriamus kaštus, gerinti darbo ir aplinkos saugą bei didinti klientų pasitenkinimą.



Darbuotojų sveikata

Rūpinantis darbuotojais organizuojami reguliariūs sveikatos patikrinimai. 2017 metais sveikatos patikrinimai atlikti 970 darbuotojų. Dirbantys lauko sąlygomis skiepijami nuo erkinio encefalito (753 darbuotojai). Visi pageidaujantys darbuotojai skiepijami nuo gripo (745 darbuotojai). Iš viso medicininiam darbuotojų aptarnavimui 2017 metais išleista beveik 30 tūkst. eurų.

	Sveikatos tikrinimas	Vairuotojų sveikatos tikrinimas	Skiepijimas nuo erkinio encefalito	Gripas
Paskiepytų darbuotojų skaičius				
Vilniaus regionas	267	57	247	64
Kauno regionas	219	72	148	238
Klaipėdos regionas	155	58	81	133
Šiaulių regionas	126	31	179	134
Panevėžio regionas	268	84	98	176
Iš viso	970	302	753	745

Kolektyvinėje sutartyje numatyta, kad prastai besijaučiantis darbuotojas profilaktiškai gali pasiimti 2 laisvas dienas per metus. 2017 metais darbuotojai galėjo pasirinkti papildomos naudas: sveikatos draudimą arba pensijų kaupimą.

2017 m. atliktas profesinės rizikos vertinimas 338 darbo vietose Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje ir Alytuje.

2017 m. visoje bendrovės veikloje įdiegta ir sertifikuota Darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistema BS OHSAS 18001. Veikianti vadybos sistema leis dar sklandžiau užtikrinti teisinius reikalavimus ir kitus ESO prisiimtus įsipareigojimus, valdyti pavojus ir rizikas, sekti ir vertinti veiksmingumo rodiklius, tobulinti procesus.

Švietimas

Bendrovės viduje nuolat vykdoma švietėjiška veikla: sukurta ir vidiniame interneto tinklalapyje patalpinta skiltis „Dirbk saugiai“, kurioje talpinama naudinga informacija, organizuojami mokymai, rengiamos įvairios atmintinės. 2017 metais buvo išplatintos atmintinės apie asmeninių apsaugos priemonių dėvėjimo svarbą (apsauginiai darbo drabužiai), kokybišką miegą, veiksmingus būdus mesti rūkyti, aplinkos apsaugą kasdienoje ir kt.

ESO šviečia savo darbuotojus bei rangovus, tam pasitelkdama efektyvesnius būdus:



2017 metais sukurta pirmoji video darbuotojų saugos ir sveikatos instrukcija

2018 metais planuojama kurti kitus virtualius mokymus.

Tradicija tapo kasmet rengiamos profesinio meistriškumo varžybos, kuriose ESO darbuotojai ir rangovų atstovai išmėgina jėgas įvairių sričių profesinėse rungtyse, demonstruoja savo gebėjimus ir kompetenciją. 2018 m. rudenį planuojamas profesinio kvalifikacijos kėlimui skirtos mokymo aikštelės Panevėžyje atidarymas po rekonstrukcijos.

Sportinė veikla

ESO skatina sveiką darbuotojų gyvenimą, sportinę veiklą ir rūpinimąsi fizine sveikata. 2017 metais Bendrovė sudarė sąlygas darbuotojams sportuoti 5-iose Lietuvos miestuose, kur sporto salėse darbuotojai gali žaisti krepšinį ar tinklinį.



970

Atlikta sveikatos
patikrinimų
darbuotojams

RINKA, INVESTUOTOJAI IR KLIENTAI

Verslo aplinkoje ESO siekia palaikyti skaidrius santykius su visais rinkos dalyviais – klientais, partneriais, rangovais, investuotojais. Kasmet rūpindamasi energijos tiekimo saugumu ir ekonomine bei socialine nauda visuomenei, ESO didelį dėmesį skiria elektros ir dujų skirstomųjų tinklų plėtrai ir modernizavimui. Svarbus šios veiklos aspektas aplinkosaugos kryptyje – geresnės sąlygos tausoti energiją, racionaliau ją naudoti.

Energetikos ministerija ir ESO 2017 m. pasirašė susitarimą dėl energijos sutaupymų. ESO įgyvendintos energijos taupymo iniciatyvos padės gyventojams ir verslui iki 2020 m. sutaupyti 1,6 TWh energijos. Bendrovė numato diegti priemones, didinančias energijos vartojimo efektyvumą galutiniams vartotojams, bet nesukeliančias papildomos finansinės naštos. Svarbiausios ESO energijos taupymo priemonės – investicijos į infrastruktūrą, išmanioji apskaita ir gaminančių vartotojų plėtos skatinimas.

ESO pastangos gerinti elektros įvedimo sąlygas kilstelėjo visos Lietuvos konkurencingumo reitingą.

2017 m. spalio 31 d. Pasaulio banko paskelbtame „Doing Business 2018“ reitinge Lietuva pagal prisijungimo prie elektros tinklų rodiklį pakilo į 33 vietą, 22 pozicijomis aukščiau nei prieš metus.

ESO indėlis didinant visos šalies patrauklumą investuotojams ir gerinant sąlygas plėtrą vykdančiam verslui yra geresnės elektros įvedimo sąlygos. Per pastaruosius metus ESO sujungė du ilgiausiai truncančius elektros įvedimo procesus, tai leido sutrumpinti elektros įvedimo terminus ir sumažinti kainą. Pasaulio bankas elektros įvedimo reitingą matuoja iš viso pagal 4 parametrus – procedūrų skaičių, prijungimo laiką, darbų kainą, tinklo patikimumą bei elektros energijos kainą.

Investuotojai

ESO siekiant palaikyti glaudžius santykius su esamais ir potencialiais investuotojais ir užtikrinti, kad visiems jiems informacija būtų vienodai prieinama.

ESO kas mėnesį skelbia preliminarinius bendrovės veiklos rezultatus, kas ketvirtį pateikia išsamią atskaitomybę ir nuosekliai atspindi bendrovės veiklą per biržą ir žiniasklaidai platinamoje informacijoje.

2017 m. lapkričio mėn. devynių mėnesių rezultatus ESO pristatė biržoje organizuotame internetiniame seminare (webinar), prie kurio galėjo prisijungti visi norintieji. Bendrovės valdybos narys ir Finansų ir administravimo direktorius Augustas Dragūnas pakomentavo bendrovės veiklą ir finansinius rezultatus, po pristatymo atsakė į dalyvių klausimus.

Bendrovės informacija yra vienodai prieinama visiems akcininkams ir potencialiems investuotojams. ESO ryšius su akcininkais palaiko bendrovės Finansų departamento darbuotojai (kontaktai: tel. nr. +370 612 42767, el. paštas investuotojams@eso.lt).

2017 metais nefiksuota jokių vertybinių popierių biržos taisyklių pažeidimų.

Rinkos liberalizavimas ir dialogas

2017 m. gruodžio 31 d. nepriklausomi tiekėjai tiekia elektros energiją 76 132 komercinių klientų objektams. Pagal 2009 m. liepos 8 d. LR Vyriausybės patvirtintą Lietuvos elektros rinkos plėtros planą, nepriklausomą elektros energijos tiekėją 2017 m. gruodžio 31 d. buvo pasirinkę:



Į likusius objektus elektros energiją ir toliau tiekia garantinis tiekėjas (ESO).

Aptarnaujamų klientų skaičius

2017 m. gruodžio 31 d. ESO turėjo sudariusi 1,615 mln. elektros energijos pirkimo-pardavimo sutarčių su privačiais klientais ir 72,798 tūkst. elektros tiekimo arba persiuntimo paslaugų sutarčių su komerciniais klientais (2016 m. gruodžio 31 d. turėjo 1,595 mln. sutarčių su privačiais klientais ir 68,377 tūkst. sutarčių su komerciniais klientais).

2017 m. gruodžio 31 d. prie ESO dujų skirstymo tinklo buvo prisijungę apie 573,6 tūkst. privačių ir apie 10 tūkst. verslo klientų, kuriems užtikrinama skirstymo paslauga.





Klientų atsiskaitymų valdymas

Per 2017 m. augo klientų, kurie naudojami nuotoliniais aptarnavimo kanalais (savitarnos svetainė www.manogile.lt ir klientų aptarnavimo numeriu 1802) skaičius, o klientų srautai į aptarnavimo centrus mažesniuose miestuose mažėjo. 2017 m. pradžioje savitarnos svetainė buvo pritaikyta bendram elektros ir dujų deklaravimui ir apmokėjimui. 2017 m. gruodžio 31 d. savitarnos svetainėje www.manogile.lt buvo užsiregistravę daugiau kaip 518 tūkst. privačių klientų.



Per 2017 m. trumpuoju klientų aptarnavimo numeriu 1802 informacija suteikta daugiau nei 1,172 tūkst. klientų (per 2016 m. informacija suteikta 1,179 tūkst. klientų). 2017 m. rugsėjo 15 d. startavusiu nemokamu ir visą parą veikiančiu gedimų registravimo numeriu 1852 pasinaudojo daugiau kaip 51 tūkst. klientų. Per 2017 m. penkiuose didžiuosiuose Lietuvos miestuose esančiuose klientų aptarnavimo centruose buvo aptarnauta daugiau kaip 210 tūkst. klientų (per 2016 m. buvo aptarnauta 263 tūkst. klientų).

Elektros ir dujų apskaitų eksploatavimas ir plėtra

Per 2017 m. ESO pakeitė 112,084 tūkst. apskaitos prietaisų, kuriems baigėsi metrologinis patikros terminas. Iš jų – 92,960 tūkst. elektros energijos ir 19,124 tūkst. – gamtinių dujų apskaitos prietaisų. Bendrovė naujiems klientams įrengė 24,489 tūkst. elektros energijos ir 7 090 gamtinių dujų apskaitos prietaisų.

Nuolat atnaujinama eksploatuojamus apskaitos prietaisus, bendrovė bei jos įgalioti asmenys taip pat patikrino daugiau nei 875 tūkst. elektros ir daugiau nei 95 tūkst. gamtinių dujų apskaitos prietaisų. Bendrovė per 2017 metus įrengė 1364 kontrolinių apskaitų 10 kV elektros tinkle, taip padidindama jų skaičių iki 2 738. Tai padengia 77 proc. viso 10 kV tinklo.

Investuodama į elektros energijos apskaitos prietaisų modernizavimą bei jų automatizavimą, ESO per 2017 metus prie esamų automatizuotų duomenų nuskaitymų sistemų prijungė 6 702 elektros, esančius verslo klientų objektuose. Tokiu būdu bendrovės eksploatuojamų elektros apskaitos prietaisų, kurių duomenys nuskaitymi nuotoliniu būdu, skaičius pasiekė 36 475 tūkst. Gamtinių dujų apskaitos prietaisų, nuskaitymų nuotoliniu būdu, skaičius išliko nepakitęs – 1 212.

Apskaitos prietaisų automatizavimas suteikia galimybę automatiškai pateikti verslo klientams sąskaitas už sunaudotą elektros energiją ir tiksliai nustatyti verslo kliento suvartotą gamtinių dujų kiekį.

Siekdama išbandyti išmaniųjų apskaitų efektyvumą ir naudą privatiems klientams, bendrovė 2017 m. pristatė vykdyto bandomojo projekto rezultatus. 2 927 klientams buvo įrengti išmanieji skaitikliai, kurie leido racionaliau vartoti elektrą ir taupyti namų ūkio išlaidas. Bendrovės klientai savitarnos svetainėje www.manogile.lt galėjo matyti tikslius duomenis, kada ir kiek energijos sunaudojo. Projekto metu dalyviai galėjo pasirinkti projektui pritaikytą keturių laiko zonų tarifų planą, leidžiantį keisti elektros energijos vartojimo įpročius ir sumažinti išlaidas. Keturių laiko zonų tarifų planą pasirinko daugiau nei 12 proc. projekto dalyvių. Bandomojo projekto rezultatai parodė, kad išmanioji apskaita gyventojams gali padėti sutaupyti bent 7 proc. elektros energijos. Bendrovė įvertino ir galimo masinio išmaniosios apskaitos diegimo šalyje naudą. EY atlikta analizė rodo, kad preliminarios 219 mln. Eur 4 metų trukmės projekto investicijos šaliai atneštų 88 mln. Eur bendros ekonominės naudos. Bendrovė šį projektą derins su Valstybine kainų ir energetikos kontrolės komisija, kitomis suinteresuotomis šalimis.

ESO investicijos, mln. eurų

	2017 m. 12 mėn.	2016 m. 12 mėn.
Elektros skirstymo tinklo atnaujinimas	128,192	84,659
Elektros skirstymo tinklo plėtra	52,227	39,500
Dujų sistemų statyba ir rekonstrukcija	34,931	16,499
Kita (IT, valdymo sistemos ir kt.)	10,852	8,531
Visos investicijos	226,202	149,188



SOCIALINĖS INICIATYVOS

Energetinio efektyvumo iniciatyva „Tiek, kiek reikia“

Racionalaus energijos naudojimo skatinimas yra viena iš prioritetinių ESO socialinės atsakomybės krypčių, prisidedanti prie aplinkos ir energetinių išteklių tausojimo bei šalies įsipareigojimų vykdant Europos Sąjungos klimato kaitos programą.

Iniciatyva „Tiek, kiek reikia“ skirta kurti racionalia elgsena besivadovaujančios visuomenės tradicijas, siūlyti racionalaus energijos vartojimo būdus verslui.

2017 metų lapkričio mėn. ESO suorganizavo nemokamų viešų regioninių konferencijų ciklą „Tiek, kiek reikia pramonei 2017“. Penkiuose didžiuosiuose Lietuvos miestuose – Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose ir Panevėžyje – vykusiuose renginiuose pažangių šalies įmonių atstovai ir ekspertai dalijosi gerąja patirtimi ir praktiniais patarimais apie energetinį efektyvumą. Iš viso regioninių konferencijų cikle apsilankė apie 310 dalyvių iš 258 unikalių įmonių, daugiausia – įmonių vyriausieji energetikai ir vadovai.

Dar viena ESO kuriama verslo švietimo tradicija – kasmetinė konferencija „Energetinio efektyvumo sprendimai konkurencingam verslui“, organizuojama kartu su leidiniu „Verslo žinios“. 2017 metų vasario mėn. vyko jau šeštoji tokia konferencija, į vieną vietą suvedanti energetinio efektyvumo sprendimų diegėjus, analitikus, energetikus, akademinės bendruomenės atstovus. Renginio svečiai užmezga kontaktus, keičiasi patirtimi ir paskui įgytas žinias pritaiko versle. 2017 metų renginyje dalyvavo 241 šalies verslo atstovų. Lyginant su 2016 metais, renginio dalyvių skaičius išaugo beveik 9 procentais.

Geros valios susitarimas „Žaliojo protokolas“

Neabejingos šalies įmonės ir organizacijos jau septintus metus kviečiamos prisijungti prie „Žaliojo protokolo“ iniciatyvos.

Tai ESO inicijuotas vienintelis šalyje tokio pobūdžio gera valia paremtas susitarimas, kuriuo įvairiose srityse veikiančios įmonės ir organizacijos patvirtina, kad yra susipažinusios su aplinką tausojančiomis idėjomis, skatinančiomis racionalų energijos vartojimą, šioms idėjomis pritaria ir pasižada jas taikyti praktikoje.



„Žaliojo protokolo“ susitarimo tikslai:

- įgyvendinti energijos vartojimo efektyvumo priemones;
- prisidėti prie aplinkos apsaugos ir šiltnamio efektą sukeliančių dujų (CO₂) kiekio mažinimo;
- skatinti tai daryti savo darbuotojus, kolegas, artimuosius ir taip prisidėti prie energiją taupančios visuomenės kūrimo.

Per 2017 metus prie šios iniciatyvos prisijungė 3 naujos įmonės (iš viso yra prisijungusios 214 įmonės).

Kasmet energetinio efektyvumo skatinimo konferencijoje „Energetinio efektyvumo sprendimai konkurencingam verslui“ paskelbiamos ir apdovanojamos daugiausia pasiekusios „Žaliojo protokolo“ įmonės. Už pažangą (ISO 5001:2011 energetinio efektyvumo standarto įsidieгимą ir kitas racionalų energijos vartojimą skatinančias priemones) 2017 metais apdovanota UAB „Orion global pet“.

Taupymo patarimai buitiniams klientams

2017 m. energetinio efektyvumo tema verslo klientams buvo siunčiami naujienlaiškiai – apie išmaniąją apskaitą, elektromobilius, energetinio efektyvumo konferenciją. Iš viso išsiųsti 3 naujienlaiškiai, pasiekę virš 1500 įmonių.

Buitiniams klientams skirti patarimai energijos taupymo tema skelbiami keliais kanalais. Per socialinį tinklą Facebook paskelbti 9 stilizuoti pranešimai bei patarimai.

Didieji verslo klientai taip pat konsultuojami gyvai, nuvykus pas juos. Klientams papasakojama, kaip efektyviai naudoti energijos išteklius, koks įmonės suvartojimas, patarimai kaip taupyti energiją. Iš viso 2017 m. aplankyta apie 1500 klientų.

Korupcijos prevencija

ESO netoleruoja jokių korupcijos apraiškų ir pasisako už sąžiningą verslą ir skaidrų bendravimą su valstybės institucijomis. Riziką mažina veikiančios kompleksiniai vidaus kontrolės mechanizmai, skirti nustatyti galimus korupcijos rizikos veiksnius. Korupcijos prevencija yra viena iš Bendrovės Prevencijos skyriaus funkcijų. Prevencijos skyrius nuolat vykdo veiklos kontrolę ir imasi veiksmų nustatytiems pažeidimams ištaisyti, pašalinti kylančias grėsmes Bendrovės reputacijai.

2015 metų rugsėjo 28 d. „Lietuvos energijos“ įmonių grupėje įsigaliojo Nulinės tolerancijos korupcijai politika.

Ši politika taikoma visoms grupės įmonėms, įskaitant ESO. Su patvirtintomis šios politikos rekomendacijomis susipažįsta visi ESO darbuotojai. ESO 2016 metų balandžio 5 d. patvirtintos darbuotojų privačių interesų deklaravimo taisyklės, 2017 metais buvo aktyviai taikytos kiekvienam darbuotojui. Bendrovė, siekdama išvengti bet kokių korupcijos rizikos veiksnių, bendradarbiauja su institucijomis ir yra pasirengusi suteikti visą reikalingą informaciją ar pagalbą.

2017 metais ESO Prevencijos skyrius, kartu su „Lietuvos energijos“ Prevencijos tarnyba, aktyviai prisidėjo prie strateginės reikšmės susitikimų bei reikalavimų įgyvendinimo dėl Lietuvos Respublikos stojimo į Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizaciją (EBPO). Po šių susitikimų ir pristatymų, apie vykdomas korupcijos prevencijos priemones, tiek ESO, tiek ir „Lietuvos energijos“ įmonių grupėje, EBPO uždegė žalią šviesą korupcijos prevencijos srityje, kuri buvo viena iš svarbiausių sričių, kaip rodiklis, kad Lietuva galėtų tapti EBPO nare.

Skaidrumas

Skaidri, sąžininga ir atvira verslo veikla yra vienas svarbiausių nepriekaištingos verslo reputacijos elementų.

Sociologiniai ir moksliniai tyrimai rodo, kad verslo bendrovės, kurios savo veikloje įgyvendina korupcijos prevencijos priemones, ilgalaikėje perspektyvoje įgyja konkurencinį pranašumą prieš kitus rinkos dalyvius, apsaugo ir pagerina savo reputaciją, sugeba pritraukti daugiau investicijų bei užmezga ilgalaikius ryšius su patikimais verslo partneriais. Vadovaudamasi Viešųjų pirkimų įstatymo 7 str. 1 dalimi, ESO Centrinės viešųjų pirkimų informacinės sistemos priemonėmis skelbia visų pirkimų, išskyrus mažos vertės pirkimus, techninių specifikacijų projektus, o apie jų paskelbimą papildomai informuoja savo tinklalapyje bei teikia pirkimų procedūrų ataskaitas ir informaciją apie vykdomus pirkimus.

Pirkimuose dalyvaujantys tiekėjai tarp kitų kvalifikacinių reikalavimų turi atitikti ir tokius, kurie patvirtintų, kad tiekėjas bent 5 metus nedalyvavo jokiaje veikloje, susijusioje su korupcija, kyšininkavimu, sukčiavimu, mokesčių nemokėjimu ar pinigų plovimu (kaip nurodyta Europos tarybos direktyvos 2004/18/EB 45 str. 1 dalyje). Stambiųjų pirkimų dalyviai, siūlantys rangos darbų paslaugas, turi pateikti atitinkamą kvalifikacijos įrodymą – standarto LST EN ISO 9001:2001 (ISO 9001:2001) ar lygiavertį standarto sertifikatą arba lygiavertius dokumentus, išduotus ES valstybėse narėse, patvirtinančius, kad tiekėjo kokybės vadybos sistema atitinka standarto reikalavimus.

APLINKOSAUGA

Kasdienėje veikloje ESO skatina sąnaudas ir taršą mažinančių darbo priemonių naudojimą, aktyviai ieško būdų, kaip galėtų sumažinti energetikos objektų įtaką žmonėms ir aplinkai, investuoja į aplinkai nekenksmingas modernias technologijas, prisideda ir organizuoja visuomenę įtraukiančias ir atsakingą energijos vartojimą skatinančias iniciatyvas.

Kraštovaizdžio apsauga

ESO vykdydama ES iš dalies finansuojamą projektą vietoje senų elektros oro linijų tiesia naujas požemines kabelių linijas vietovėse, kuriose buvusių oro linijų laidai yra ploni ir pavojingai priartėję prie želdinių, o pasenusi infrastruktūra lemia daug gedimų. Kabelinės linijos užtikrina patikimesnį elektros tiekimą gyventojams ir yra saugesnės, taip pat leidžia džiaugtis gražesniu kraštovaizdžiu.

2017 m. 1239 vnt. seno tipo transformatorių pakeistos naujomis. 2017 metais rekonstruota 20 vnt. dujų slėgio reguliavimo įrenginių nugriauant senus statinius ir pastatant kraštovaizdžio nedarkančias įrenginių spintas.

Modernios technologijos

2017 metais, tęsiant 2016 metais pradėtą išmaniosios nuotolinio valdymo sistemos diagnostikos įrangos bei dujų slėgio reguliavimo įrenginiuose projektą, įdiegta 34% įrangos. 2018 metais bus baigiama diegti likusi projekto dalis, kuri leis ne tik užtikrinti didesnę saugumą ir patikimumą, bet ir sumažinti CO² išmetimą į aplinką apie 157 t per metus.

Projekto „Skirstomųjų dujotiekių katodinės saugos priežiūros automatizavimas įdiegiant nuotolinio stebėjimo ir valdymo sistemą“ tikslas – kuriant pažangią gamtinių dujų skirstymo sistemą, padidinti gamtinių dujų skirstymo sistemos saugumą ir patikimumą.

Projektu numatomas skirstomųjų dujotiekių katodinės saugos priežiūros automatizavimas 32 savivaldybėse Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio regionuose. Įvykdžius projektą – modernizavus 100 skirstomojo dujotiekių ruožų įdiegiant pažangiosios infrastruktūros elementus, padidės skirstymo sistemos funkcionavimo patikimumas ir bus užtikrintas saugus dujų skirstymas vartotojams nurodytose teritorijose.



Kasdienėje veikloje ESO skatina sąnaudas ir taršą mažinančių darbo priemonių naudojimą, aktyviai ieško būdų, kaip galėtų sumažinti energetikos objektų įtaką žmonėms ir aplinkai, investuoja į aplinkai nekenksmingas modernias technologijas, prisideda ir organizuoja visuomenę įtraukiančias ir atsakingą energijos vartojimą skatinančias iniciatyvas.

Iš 524 visoje Lietuvoje esančių katodinių stočių įrenginių, saugančių 4117 km plieninio gamtinių dujų skirstomojo dujotiekio, bus atnaujinti bei modernizuoti 144 katodinių stočių įrenginiai (saugantys 1578 km plieninio gamtinių dujų skirstomojo dujotiekio), įrengtos 436 kontrolės matavimo kolonėlės.

Aplinkos apsaugos vadybos sistema

2017 m. ESO visoje veikloje įdiegta ir sertifikuota tarptautinė aplinkos apsaugos vadybos sistema LST EN ISO 14001. Veikianti vadybos sistema padeda ne tik užtikrinti sklandų teisinių reikalavimų laikymąsi, bet ir geriau valdyti Bendrovės aplinkos apsaugos aspektus, sekti ir vertinti veiksmingumo rodiklius, tobulinti procesus, susijusius su aplinkos apsauga, laikytis papildomų įsipareigojimų klientams ir visuomenei.



Atmosferos taršos valdymas

Siekiant kuo mažiau teršti atmosferą iš mobilių taršos šaltinių, ESO savo veikloje naudoja ekonomiškus automobilius, kad išmetamų teršalų norma atitiktų aukštus kokybės standarto reikalavimus.

Bendrovė eksploatuoja 2 elektromobilius ir 17 automobilių, varomų švariausių iškastiniu kuru – gamtinėmis dujomis. Palyginimui: šiuo kuru varomų 80 kW galios automobilių CO² emisija – 157 g/km. Tuo tarpu 59 kW galios benzinu varomo automobilio – 191 g/km, o 55 kW dyzelinu varomo automobilio – 167 g/km.

Trijuose ESO objektuose yra įrengtos vėjo bei saulės jėgainės. Vėjo ir saulės jėgainės dažniausiai įrengiamos, kai nėra galimybės prisijungti prie elektros tinklo, o dujų sistemos technologinei įrangai elektra yra būtina. Šie atsinaujinantys energijos šaltiniai leidžia pakrauti akumuliatorius, maitinančius nuotolinio duomenų surinkimo ir valdymo įrangą.

Vienas svarbiausių Bendrovės tikslų kontroliuojant ir techninių priemonių pagalba mažinant atmosferos taršą – suvaldyti galimus nuotėkius paskiriant gamtines dujas.

Siekiant užtikrinti dujų sistemų patikimumą, vykdoma dujotiekių ir jų įrenginių techninė priežiūra, remontas, rekonstrukcija ir modernizavimas. Siekiant išvengti dujų transportavimo nutraukimų dėl trečiųjų asmenų kaltės, prižiūrimi žemės kasimo darbai, platinama informacija apie žemės darbų vykdymą dujotiekių apsaugos zonoje ir kt. Užtikrinant dujų sistemos saugumą ir patikimumą, 2017 metais įverta 8,8 km polietileningų dujotiekių.

Išteklų taupymas

Skaitmenizuodami dokumentus, mažiname popieriaus sunaudojimą: per 2017 metus bendrovėje buvo sunaudota 2,5 tonomis mažiau biuro popieriaus, palyginus su 2016 metais. Remiantis Lietuvos gamtos fondo skaičiavimo metodika, išsaugota 60 medžių, 125 m³ vandens bei 6250 W energijos. Naudojame perdirbtą popierių, kilusį iš atsakingai tvarkomų miškų, sertifikuotą pagal FSC (Miškų valdymo tarybos) standartus, nebalintą kenksmingo aplinkai chloro junginiais.

2016 m. Vilniuje, Šiauliuose, Alytuje, Šilutės, Trakų, Varėnos ir Vilniaus rajonuose įrengus beveik 3000 vnt. bandomųjų išmaniųjų skaitiklių, 2017 m. buvo atlikta analizė ir nustatyta, kad gyventojai per metus sutaupo iki 6 proc. elektros energijos.

2017 m išsaugota:



60
medžių



125 m³
vandens



6250 W
energijos

Akcija „Darom 2017”

Prie aplinkos tvarkymo iniciatyvos „Darom 2017” prisijungė ir šiukšles, teršusias aplinką, 2017 metų pavasarį rinko apie 200 ESO darbuotojų įvairiuose regionuose. Viso buvo surinkta apie 2 tonas šiukšlių.

Iniciatyva „Saugumo agentai”

2017 metais ESO vykdė vidinę kampaniją „Saugumo agentai”. Tai iniciatyva, kviečianti darbuotojus pranešti apie ne darbo metu pastebėtus galimai nesaugius elektros ar dujų infrastruktūros objektus. Per 2017 metus gauta daugiau nei 30 pranešimų su nurodytais faktais ir situaciją iliustruojančiomis nuotraukomis. Tai padėjo ESO specialistams greičiau sureaguoti ir sutvarkyti užfiksuotus pažeidimus.

VISUOMENĖ

ESO įgyvendina plataus masto ilgalaikius socialinės atsakomybės projektus, skirtus plačiai visuomenei, įskaitant ir jaunąją kartą. Bendrovė įvairiomis priemonėmis kreipiasi į visus, kuriuos vienija aktyvus vietos bendruomenių, tikslinių grupių įsitraukimas, saugaus elgesio ir efektyvaus energijos naudojimo bei aplinkos tausojimo idėjos.

Renginiai visuomenei

Didžiausias energetikos bendrovės jungianti Nacionalinė Lietuvos energetikos asociacija (NLEA), kurios narė yra ir ESO, balandžio 17-ąją kasmet tradiciškai mini Energetikų dieną ir visuomenę kviečia į nemokamus renginius Energetikos ir technikos muziejuje Vilniuje. Lankytojai gali nemokamai susipažinti su šalies energetikos istorija, įtraukiami į interaktyvius žaidimus.

2017 metų birželio 10 d. Vilniuje vykusioje septyntoje progresyvių idėjų ir įkvepiančių istorijų konferencijoje „TEDxVilnius“ dalyvavo ir renginio partneris ESO, pristatęs standą, kviečiantį minėti 125-ąsias pirmosios žiebtos lemputės metines. Prie stendo apsilankė daugiau nei 500 renginio dalyvių. Šiame tarptautinio masto renginyje buvo pristatomos įvairios temos: skaudžios asmeninės

patirtys, psichologinės problemos, propaganda ir politikos iššūkiai, pasakojamos įkvepiančios istorijos apie žmonijos ateitį, išradimus, technologinius pasiekimus, įvairiuose pasaulio kampeliuose slypinčius gamtos stebuklus. Šviečiamasis „TEDxVilnius“ renginys buvo transliuojamas tiesiogiai internetu.

Prevencinis gyventojų švietimas

ESO siekia skatinti atsakingą elgesį su elektros ir dujų skirstomųjų tinklų įrenginiais, didinti gyventojų supratimą apie saugų elgesį ir mažinti neigiamas pasekmes, kylančias dėl neatsakingo ar piktavališko gyventojų elgesio.

2017 metais ESO tęsė aktyvų bendradarbiavimą su Lietuvos savivaldybių seniūnų asociacija. Bendrovės Prevencijos skyriaus atstovai susitiko su daugiau nei 40 įvairių bendruomenių atstovais: seniūnais, bendruomenių lyderiais, policijos ir žiniasklaidos atstovais. 2017 metų vasarą padidintos rizikos regionuose, kur fiksuojama daugiausiai ESO technologinio turto vagysčių – Biržuose, Šalčininkuose, Pasvalyje, Jurbarko ir Trakuose – vyko informacinė vagysčių prevencijos kampanija, kurios metu pristatyta esama situacija, diskutuota vagysčių iš ESO transformatorių, nelaimingų atsitikimų prevencijos temomis. Susitikimuose dalyvavo vietos bendruomenių, policijos, žiniasklaidos atstovai.



ESO tiki, kad didžiausias ramstis kovoje su vagystėmis yra gyventojų pilietiškumas. Gyventojų pranešimai padeda operatyviai nustatyti pažeidėjus, sutvarkyti pažeistus įrenginius, kol nebuvo nutrauktas elektros energijos ar gamtinių dujų tiekimas gyventojams.

Pagrindinis kanalas, kuriuo neabejingi gyventojai gali anonimiškai kreiptis – „Pasitikėjimo linija“. Bet kuriuo paros metu galima skambinti trumpuoju klientų aptarnavimo telefonu 1802 arba +370 611 21802, taip pat parašyti elektroniniu paštu pasitikejimo linija@eso. It ir pranešti apie pastebėtus pažeidimus. 2017 metais pranešimų, susijusių su galimomis elektros ir dujų tinklų įrenginių vagystėmis, sukčiavimo ir apgaulės atvejais, nulinės tolerancijos korupcijai pažeidimais, keliančiais riziką Bendrovės reputacijai, užregistruota apie 250.

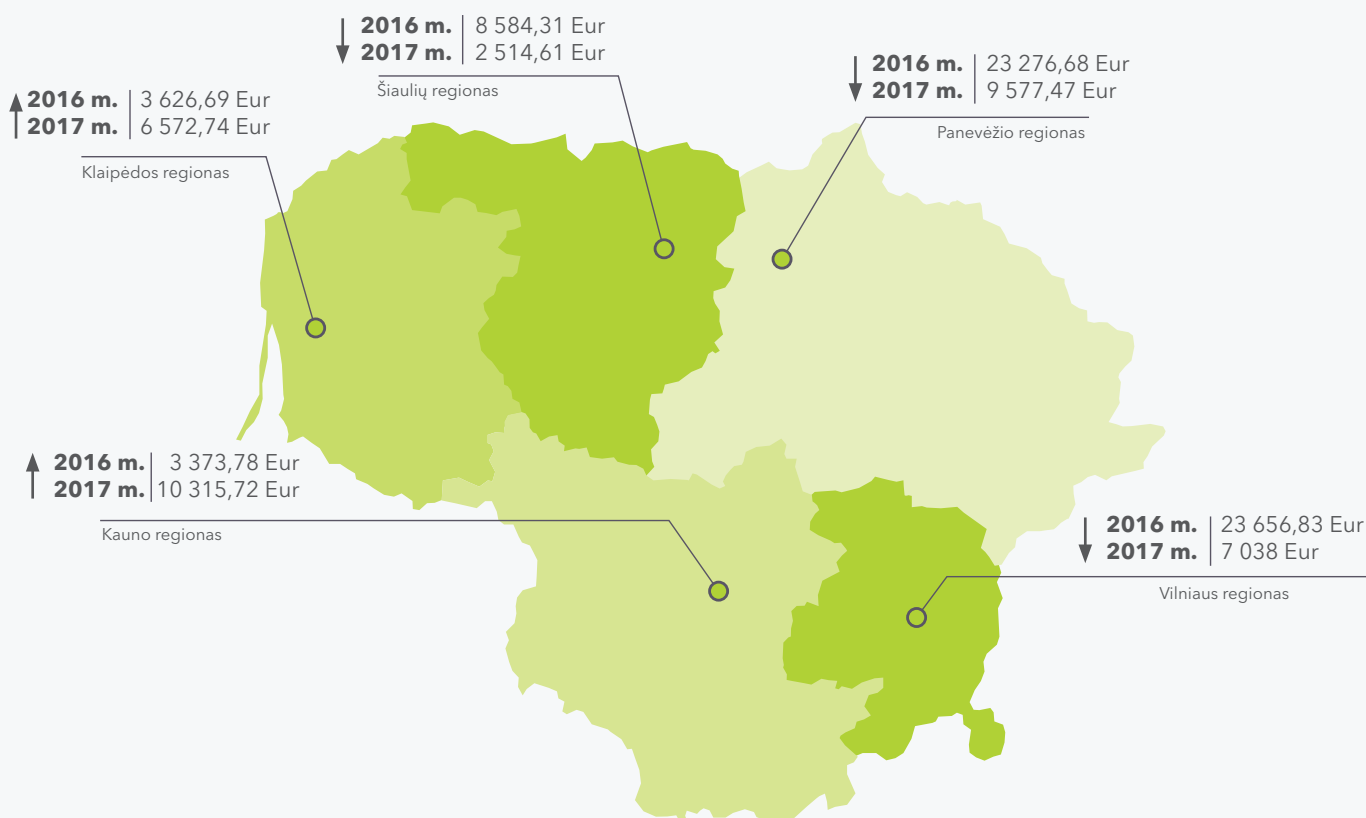
Remiantis gyventojų pranešimais aptikti 4 neteisėto elektros energijos naudojimo atvejai, 3 neteisėtas gamtinių dujų naudojimo atvejais. 2017 metais, palyginus

su 2016 metais, bendras vagysčių elektros ir dujų srityje padarytų nuostolių skaičius stipriai sumažėjo, vieninteliame Klaipėdos regione nuostolių skaičiai išaugo.

Vagysčių nuostolių dinamika regionuose 2017 metais

Siekiant užkirsti kelią vagystėms iš skirstomųjų tinklų įrenginių, ESO bendradarbiauja su kitomis stambiomis Lietuvos įmonėmis, kurios susiduria su panašiomis problemomis, taip pat Antrinio perdirbimo ir komunalinių atliekų tvarkymo įmonių asociacija. Visuose Bendrovės padaliniuose šalies mastu stengiamasi įtraukti vietos bendruomenes, ieškoma dialogo, ESO prevencijos specialistai dalyvauja susitikimuose su seniūnais, bendruomenių lyderiais, savivaldybių ir kitų institucijų atstovais.

Vagysčių nuostolių dinamika regionuose 2016–2017 metais



Informacinė saugumo kampanija „Saugi energija“

2017 metų liepos-rugpjūčio mėnesiais buvo vystoma nacionalinio masto informacinė saugumo kampanija orientuota į regionus.

Pagrindinės pristatytos temos visuomenei: elektros vaggystės, ką daryti artėjant audrai, kokių saugumo priemonių privalu imtis jos metu, saugus darbas šalia elektrinio piemens ir kita. Kampanija vystyta nacionaliniu mastu visuose Lietuvos regionuose (laikraščiuose, žurnaluose), didžiausiose naujienų portaluose ir Lietuvos nacionalinėje televizijoje.

Visuomenės nuomonės tyrimai

ESO kiekvienais metais atlieka tyrimą skirtą klientų pasitenkinimo paslaugų kokybe įvertinimui.

Pagal gautus 2017 metų duomenis klientų pasitenkinimo lygis, apskaičiuotas pagal GCSI metodologiją, yra 7 punktais aukštesnis už Europos energetikos bendrovių GCSI indeksą.

ESO rezultatas – 78 punktai, o Europos energetikos bendrovių vidurkis – 71, tuo tarpu pasaulio įmonių vidurkis – 73. Rezultatai rodo, jog privatūs klientai ESO teikiamomis paslaugomis ir aptarnavimu labiau patenkinti nei verslo klientai: privačių klientų pasitenkinimo indeksas – 78, o verslo – 74.

Parama

ESO 2017 m. paramą teikė per 2014 m. įsteigtą „Lietuvos energijos“ paramos fondą. Fondas apjungė ir koordinavo visų Grupės įmonių teikiamą paramą visuomenei reikšmingiems projektams, programoms bei veikloms. 2018 m. vasarą Fondo veikla nutraukta.

Atskaitomybė prieš visuomenę

ESO socialinės atsakomybės Pažangos ataskaitos yra rengiamos kasmet – lietuvių ir anglų kalbomis. Ataskaitos skelbiamos Bendrovės interneto svetainėje www.eso.lt (Socialinės atsakomybės skiltyje), vertybinių popierių biržos „NASDAQ Baltic“ tinklalapyje, bei „Pasaulinio susitarimo“ tinklalapyje www.globalcompact.org.

Apie šią veiklą ESO skelbia pranešimuose žiniasklaidai, informuoja svetainėje www.eso.lt bei LR Ūkio ministerijos tinklalapyje „Valstybės valdomos įmonės“ (<http://vkc.vtf.lt/imoniu-socialine-atsakomybe/apie-isa>).

ESO ataskaita rengiama atsižvelgiant į Global Reporting Initiative Standards (GRI) versiją. Ši ataskaita atitinka minėtos versijos reikalavimus. Nepriklausomas šios socialinės atsakomybės Pažangos ataskaitos auditas nebuvo atliktas.



ATASKAITOS TURINYS IR ASPEKTŲ RIBOS

Ataskaitos turinys pasirinktas atsižvelgiant tiek į ESO ilgalaikę strategiją, atliktus visuomenės nuomonės apie Bendrovę tyrimų, žiniasklaidos monitoringų analizes bei įvertinus ilgalaikėje perspektyvoje Bendrovei svarbiausius aspektus, taip pat Bendrovėje galiojančias politikas.

Pateiktoje informacijoje atsispindi tiek teigiami, tiek neigiami organizacijos veiksmingumo aspektai. Teikiama

informacija surinkta ir pateikta pakankamai nuosekliai ir taip, kad suinteresuotosios šalys gali analizuoti pokyčius ir būtų galima lyginti su kitų organizacijų veiksmingumu. Pateikiama informacija yra pakankamai tiksli ir detali, kad leistų suinteresuotoms pusėms įvertinti organizacijos veiklą. Ataskaita yra pateikta laiku, pagal numatytą grafiką. Ataskaitoje visa informacija pateikta suprantamai ir aiškiai. Ataskaitos informacija buvo renkama, dokumentuojama, sudaroma, analizuojama ir atskleidžiama taip, kad būtų galima įsitikinti jos kokybe ir reikšmingumu.

Bendrovei ESO reikšmingi aspektai:



Ekonomika:

Ekonominis veiksmingumas,
Rinka, Netiesioginiai
ekonominiai poveikiai



Aplinkosauga:

Biologinė įvairovė,
Produktai ir paslaugos



Socialinė sritis:

Švietimas ir mokymas,
Vietos bendruomenės,
Nediskriminavimas



						
	KLIENTAI	VISUOMENĖ	REGULIUOJANČIOS INSTITUCIJOS	ENERGETIKOS SEKTORIUS	AKCININKAI	UŽSIENIO INVESTUOTOJAI
Elektros energijos ir gamtinių dujų skirstymo veiklos užtikrinimas	+	+	+	+	+	+
Veiklos efektyvumas ir skaidrumas	+	+	+	+	+	+
Greitas elektros ir dujų skirstomųjų tinklų atstatymas po avarijų	+	+	+	+	+	+
Elektros ir gamtinių dujų tinklo įrenginių saugumas	±	+		+	+	+
Operatyvus informavimas ir greitas problemų sprendimas	+	+	+	+	+	+
Vizualinės taršos mažinimas	+	+		+		+
Partnerystė vykdant energetinio efektyvumo tyrimus ir socialinės atsakomybės projektus	+	+		+	+	+
Elektros ir dujų tinklų įtaka gyvūnijai ir gamtai		+	+		+	+
Įrenginių triukšmo lygis		+				+

Suinteresuotosioms šalims reikšmingi aspektai:

Reikšmingų aspektų ribos Bendrovės viduje ir už jos ribų

Reikšmingi aspektai	Aspekto ribos	Poveikio grupė
Ekonominis veiksmingumas	Vidus ir išorė	Akcininkai
Rinka	Išorė	Klientai, akcininkai, energetikos sektorius
Netiesioginiai ekonominiai poveikiai	Išorė	Klientai, akcininkai, energetikos sektorius
Biologinė įvairovė	Išorė	Regulatoriai, visuomenė
Produktai ir paslaugos	Išorė	Klientai, visuomenė
Švietimas ir mokymas	Vidus	Darbuotojai
Nediskriminavimas	Vidus ir išorė	Darbuotojai, regulatoriai
Vietos bendruomenės	Išorė	Visuomenė

Suinteresuotų šalių įtraukimas

ESO siekia kurti dialogą su visomis jos veikla suinteresuotomis šalimis. Į šios socialinės atsakomybės ataskaitos rengimą, buvo siekiama įtraukti ir suinteresuotų šalių atstovus. Bendrovė nustatė tokias suinteresuotas šalis:



Pagrindiniai reikalavimai suinteresuotų grupių identifikavimui ir jų atranka

Pagrindinė Bendrovės strateginė kryptis – didinti įmonės vertę ilguoju laikotarpiu. Išskiriamos pagrindinės 5 pagrindinės suinteresuotų šalių grupės ir jose nurodomos suinteresuotos šalys. Šios suinteresuotų šalių grupės analizuotos rengiant ESO 2018-2027 metų investicijų planą.

Siekiant įvardinto tikslo, svarbu subalansuoti visų suinteresuotų šalių poreikius: akcininkų, klientų, investuotojų, darbuotojų bei įvairių visuomenės grupių. ESO turi ypatingai didelę reikšmę už bendrovės ribų dėl savo teikiamų paslaugų specifikos – elektros energijos perdavimas yra reikšmingas visuose ekonominiuose lygiuose, taip pat ir kiekvienam šalies gyventojui atskirai.

Vidaus suinteresuotos grupės atrinktos vadovaujantis įmonės ilgalaikę veiklos strategiją. Išorinės suinteresuotos grupės atrinktos remiantis Lietuvoje galiojančiais nacionaliniais ir ES teisės aktais, reglamentuojančiais įmonės veiklą, o taip pat įmonės įdirbiu bei patirtimi bendradarbiaujant su visuomeninėmis grupėmis.

Bendrovės požiūris į suinteresuotųjų šalių įtraukimą

ESO siekia aktyviai bendradarbiauti su kiekviena įvardinta suinteresuota grupe. Į ataskaitos rengimą buvo įtraukti tiek Bendrovės darbuotojai, tiek vadovai. Už socialinės atsakomybės veiklą vystymą Bendrovėje atsakingi specialistai, atsižvelgdami į vykstančias veiklas ir bendradarbiavimą, identifikavo ir ruošdamiesi ESO investicijų plano pristatymui, į suinteresuotų šalių apklausas įtraukė ir klausimus apie atskiras socialinės atsakomybės sritis.

Rodiklių indeksas pagal GRI

Bendrųjų ataskaitos rodiklių sąrašas		
Rodiklio kodas pagal GRI Standards	Aprašymas	Puslapis Socialinės atsakomybės ataskaitoje
Strategija ir analizė		
GRI 102-14	Aukščiausias pareigas einančio Bendrovės vadovo žodis apie darnaus vystymosi reikšmę organizacijai	5
Bendrovės apibūdinimas		
GRI 102-1	Bendrovės pavadinimas	4
GRI 102-2	Bendrovės veikla, pagrindiniai prekės ženklai ir paslaugos	10
GRI 102-3	Bendrovės pagrindinės būstinės adresas	13
GRI 102-4	Šalys, kuriose bendrovė veikia	13
GRI 102-5	Nuosavybės tipas ir teisinė forma	10
GRI 102-6	Rinkos, kuriose Bendrovė veikia (pagal geografines ribas, sektorius, klientus, ir t. t.)	10
GRI 102-7	Bendrovės dydis	10
GRI 102-8	Darbuotojų skaičius	15
G4-11	Procentinė visų darbuotojų dalis, kuriems taikomi kolektyvinės sutarties susitarimai	15
GRI 102-9	Organizacijos tiekimo grandinė	14
GRI 102-10	Svarbūs pasikeitimai atsakomybės laikotarpiu (dėl Bendrovės dydžio, struktūros)	10
GRI 102-11	Atsargumo principo paaiskinimas	14
GRI 102-12	Išorinės ekonominės, aplinkosauginės ir socialinės iniciatyvos	28-31
GRI 102-13	Narystė nacionalinėse ir tarptautinėse organizacijose	13
Etika ir integralumas		
GRI 102-16	Organizacijos vertybės, principai, standartai ir normos susijusios su elgsenos ar etikos kodeksais	8
Bendrovės valdymas		
GRI 102-18	Bendrovės valdymo struktūra	12
GRI 102-19	Deleguoti įgaliojimai	11
GRI 102-20	Vadovaujančio lygmens Bendrovės atstovų priskyrimas ir atstovavimas finansų, aplinkosaugos, socialinės atsakomybės srityse	12
GRI 102-21	Atsakomybė teikiant informaciją / konsultacijas akcininkams finansų, aplinkosaugos, socialinės atsakomybės klausimais	11
Nustatyti reikšmingi poveikiai ir ribos		
G4-17	Susijusių įmonių sąrašas (kurios įtrauktos į konsoliduotą ataskaitą)	35
G4-18	GRI ataskaitos turinys ir aspektų ribos	36
G4-19	Reikšmingi aspektai, kurie buvo nustatyti apibūdinti ataskaitos turinį	36
G4-20	Kiekvieno reikšmingo aspekto ribos	36
G4-21	Reikšmingų aspektų ribos už bendrovės ribų	35
G4-22	Poveikis, atsiradęs pasikeitus bet kokiems ankstesniems ataskaitų duomenims	10
G4-23	Reikšmingi pakeitimai turinio ir aspektų ribų atžvilgiu, lyginant su ankstesnėmis ataskaitomis	10
Suinteresuotųjų šalių įtraukimas		
G4-24	Suinteresuotųjų grupių, susijusių su organizacija, sąrašas	35
G4-25	Pagrindiniai reikalavimai suinteresuotųjų grupių identifikavimui ir jų atranka	35
G4-26	Organizacijos požiūris į suinteresuotųjų šalių įtraukimą, pobūdis, pagal suinteresuotųjų šalių grupių tipą	35
G4-27	Pagrindinės temos, kurios buvo diskutuojamos su suinteresuotomis šalimis	35
Ataskaitos parametrai		
G4-28	Ataskaitos laikotarpis	4
G4-29	Ankstesnės ataskaitos data	4
G4-30	Ataskaitos dažnumas	4
G4-31	Kontaktiniai duomenys asmenims, kurie gali atsakyti į klausimus apie ataskaitą	4
G4-33	Organizacijos politiką ir praktiką dėl ataskaitos išorinio audito	4
Valdymas		
G4-34	Bendrovės valdymo struktūra, įskaitant aukščiausio lygio komitetus	11-13

Bendrovės poveikių ir specifinių rodiklių sąrašas			
Poveikis	Apibūdinimas, atskleistas valdymo būdas ir rodiklis	Išorinė patikra	Puslapis / Šaltinis
Ekonomika			
Ekonominis veiksmingumas	Tiesioginė gauta ir paskirstyta ekonominė nauda	Atlikta	Metinė ataskaita 41
Rinka	Palyginimas darbuotojų standartinio darbo užmokesčio su minimalia alga	Neatlikta	Socialinės atsakomybės ataskaita 18
Netiesioginiai ekonominiai poveikiai	Investicijų į infrastruktūrą bei paslaugas plėtra ir poveikis	Atlikta	Metinė ataskaita 66-69
Aplinkosauga			
Biologinė įvairovė	Išsaugotos ar atstatytos buveinės (G4-EN13)	Neatlikta	Socialinės atsakomybės ataskaita 26
Produktai ir paslaugos	Bendrovės produktų ir paslaugų poveikio aplinkai švelninimo priemonės (G4-EN27)	Neatlikta	Socialinės atsakomybės ataskaita 27-29
Socialinė sritis			
Švietimas ir mokymas	Programos, skirtos darbuotojų įgūdžių gerinimui bei mokymuisi visą gyvenimą, užtikrinančios darbuotojų darbingumo tęstinumą ir padedančios valdyti karjerą (G4- LA10)	Atlikta	Metinė ataskaita 69-71
Nediskriminavimas	Diskriminacijos incidentų skaičius ir veiksmai, kurių buvo imtasi spręsti incidentus, susijusius su žmogaus teisių pažeidimais (G4- HR3)	Neatlikta	Socialinės atsakomybės ataskaita 15
Vietos bendruomenės	Padalinių, kuriuose įtraukiamos vietos bendruomenės, įvertinant poveikį ar plėtros programas (G4-SO1)	Neatlikta	Socialinės atsakomybės ataskaita 27-28

