



**CITYSERVICE**  
In service of your property

**2014 m.  
socialinės  
atsakomybės  
ataskaita**



## TURINYS

- SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ „CITY SERVICE“ GRUPĖJE.....3
- RINKA.....4
- SANTYKIAI SU DARBUOTOJ AIS.....8
- VISUOMENINĖ VEIKLA.....11
- APLINKOS APSAUGA.....14



2014 m. „City Service“ grupės įmonės Lietuvoje, Lenkijoje, Ispanijoje bei Rusijoje savo veiklos neatsiejo nuo socialinės atsakomybės idėjos. Ji yra neatskiriama įmonės misijos – kurti harmoningą gyvenimo ir darbo aplinką, teikiant kompleksiškas ir novatoriškas paslaugas – dalis.

Socialinė atsakomybė įmonėje plėtojama **RINKOS, SANTYKIŲ SU DARBUOTOJ AIS, VISUOMENĖS** bei **APLINKOSAUGOS SRITYSE**.

**RINKOJE** siekiame kryptingai gerinti klientų darbo ir gyvenimo aplinkos kokybę, užtikrinti operatyvų komunikavimą, savalaikį ir išsamų informavimą. Apie klientų patirtis ir vertinimus plačiai komunikuojama Grupės vidaus komunikacijos kanalais. Atsižvelgdama į nuolat analizuojamus klientų poreikius, Grupė sudaro kryptingus veiklos planus, užsibrėžia tikslus. Grupės įmonės remiasi kokybės vadybos sistema ISO 9001:2008, įsipareigodamos siekti kokybės ir klientų pasitenkinimo.

**KURDAMA SANTYKIUS SU DARBUOTOJ AIS**, „City Service“ siekia įtraukti darbuotojus į Grupės veiklos procesus, skatinti atvirą dialogą tarp skirtingų valdymo grandžių ir taip didinti personalo motyvaciją ir įsitraukimą. Grupėje laikomasi tolerancijos pagal amžių, lytį, rasę, religiją, kilmę ir įsitikinimus, užtikrinamos darbuotojų lygios galimybės ir teisės.

**SANTYKIŲ SU VISUOMENE SRITYJE** kuriamas, palaikomas ir plėtojamas bendradarbiavimas ir partnerystė su bendruomenėmis, švietimo įstaigomis, NVO. Grupė įgyvendina iniciatyvas, skirtas gerinti gyvenamajai aplinkai daugiabučiuose namuose, skatinti ir stiprinti kaimyniškus santykius ir atsakingą požiūrį į bendrą nuosavybę, tvirtinti bendruomeninius ryšius ir bendravimo tradicijas.

**APLINKOS APSAUGOS SRITYJE** Grupė daugiausia skatina tausoti gamtos išteklius, populiarina atliekų rūšiavimą, prisideda prie projektų, mažinančių gamtos taršą, organizavimo, dalyvauja visuomenės švietimo iniciatyvose.



# Rinka

Grupės įmonių veikloje 2014 m. daug dėmesio skirta komunikavimui su klientais standartui bei gyvenamųjų ir komercinių pastatų energijos taupymo sprendimams.



# KOMUNIKACIJA SU KLIENTAIS

Grupėje kuriamas įmonių komunikacijos standartas, apimantis korporatyvinę ir išorinę komunikaciją: media, interaktyvius kanalus, darbuotojų, rinkodaros komunikaciją.

Siekiant tiksliau išsiaiškinti klientų poreikius, Grupėje skatinamas tiesioginis bendravimas su klientais, nuolatinis komunikavimas su individualius poreikius turinčiomis klientų grupėmis ir pavieniais asmenimis.

**LIETUVOJE, LATVIJOJE, LENKIJOJE, ISPANIJOJE** bei **RUSIJOJE** klientai pasiekiami įvairaus pobūdžio komunikacijos kanalais: telefonu, elektroniniais laiškais ir naujienlaiškiais, skelbimų lentų, savitarnos portalų, socialinių tinklų pagalba, susirinkimų ir individualių susitikimų metu.



Komunikuodama su suinteresuotomis grupėmis – darbuotojais, klientais, visuomene, institucijomis, partneriais, akcininkais, investuotojais, žiniasklaida – Grupė remiasi patvirtintais komunikavimo bei vartotojų neklaidinimo principais.

Grupėje atsižvelgiama į Lietuvos, Latvijos, Lenkijos, Ispanijos ir Rusijos įstatymus, reglamentuojančius asmens duomenų teisinę apsaugą ir laikomasi griežtos politikos dėl klientų duomenų apsaugos užtikrinimo.

# ENERGIJOS TAUPYMAS

2014 m. Grupės įmonėms **LIETUVOJE** suteiktas Energijos naudojimo vadybos sertifikatas ISO 50001:2011. Bendrovė yra pirmoji šalyje, savo paslaugų srityje turinti Energijos naudojimo vadybos sertifikatą.



Spalio mėnesį **LIETUVOJE** vykusiame Būsto dienos minėjime bendrovės Energijos taupymo grupė (ETG) iš Aplinkos ministerijos gavo apdovanojimą už veiksmingai įdiegtus šilumos taupymo sprendimus Lietuvos daugiabučiuose namuose.

2014 m. bendrovės ETG ekspertai **LIETUVOJE** atliko didelės imties gyvenamosios paskirties pastatų šilumos energijos suvartojimo analizę. Išanalizuota per 1000 daugiabučių namų, kuriuose įdiegtos šilumą taupančios priemonės. Specialistai stebėjo, kaip šiuose namuose keitėsi šilumos suvartojimas. Remiantis tyrimo duomenimis ruošama pritaikomoji metodika šilumos energijos taupymui visos Grupės mastu.

**LENKIJOJE** veikiančiai Grupės įmonei „Zespol Zarzadcow Nieruchomosci“ (ZZN) už pastatų priežiūros paslaugą suteiktas prestižinis Europos medalis. Europos medalio įteikimo iniciatyva – tai nekomercinė veikla, organizuojama „Business Centre Club“, remiama Užsienių reikalų ministerijos, o jos garbės rėmėjas yra Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas Briuselyje. Jo tikslas – visų pirma pagirti bei rekomenduoti produktus ir paslaugas, siūlomas įmonių, veikiančių

Lenkijoje, bei paskatinti klientus ir verslininkus iš Europos Sąjungos susidomėti Europos medalia laureatų veikla.

ETG ekspertai 2014 m. komerciniams objektams diegė inovatyvius, energiją ir kaštus taupančius sprendimus: šilumos punktų nuotolinį valdymą ir monitoringą, šilumokaičius karšto vandens ruošimui, senų vėdinimo kamerų tobulinimą ir recirkuliaciją, atliko pastatų energetinio efektyvumo analizes, tęsė ir plėtė daugiabučių namų gyventojams ekspertų sukurtą „5 žingsnių šilumos taupymo programą“.

**ISPANIJOJE** daugiabučių gyventojams pirmą kartą pasiūlyti iki 30 proc. elektros suvartojimą taupantys bendrovės sprendimai ir priemonės.







# Santykiai su darbuotojais

Grupės įmonės siekia ir investuoja, kad darbuotojai norėtų tobulėti, bendradarbiautų, veiktų siekdami bendros rezultatų sėkmės. 2014 m. bendrovės darbuotojai siūlė veiklos efektyvinimo sprendimus ir taikė juos praktikoje, dalyvavo mokymuose, seminaruose, tarpusavyje dalinosi gerąja patirtimi.



# VEIKLOS EFEKTYVUMO GERINIMAS

**LIETUVOJE** stiprinta veiklos efektyvumo metodika „Lean“, kurios esmė – darbuotojų įtraukimas siūlant veiklos optimizavimo idėjas. 2014 m. 300 bendrovės darbuotojų pasiūlė 2563 idėjas, iš jų įgyvendintos 1622.



300 DARBUOTOJŲ



2563



IDĖJOS



1622



ĮGYVENDINTOS  
IDĖJOS

**RUSIJOJE** veikiančiose Grupės įmonėse 2014 m. vykdyti kompleksiniai personalo mokymai, ypač daug dėmesio skirta diegiant veiklos efektyvumo metodiką „Lean“.



## MOKYMAI IR SEMINARAI

2014 m. **LIETUVOJE** 13-ai bendrovės padalinių surengti mokymai viešo kalbėjimo, susirinkimo vedimo darbuotojams, sudėtingų klientų aptarnavimo, į klientą orientuoto aptarnavimo, efektyvių pardavimų, kompiuterinio raštingumo ir kitomis temomis. Tam viso skirta 90 darbo dienų. Mokymų metu žinias gilino ir kompetenciją kėlė beveik 300 darbuotojų.

**LIETUVOJE** kas 2-3 mėnesius organizuojama „Naujokų diena“. Visą darbo dieną truncančiuose mokymuose nauji darbuotojai susipažįsta su įmonės vizija, misija, vertybėmis, veikla, diegiama „Lean“ metodika, išklauso informacinių sistemų, pirkimų, darbų saugos mokymus, išbando komandinį bendrovės vertybių žaidimą. 2014 m. „Naujokų dienoje“ dalyvavo 155 darbuotojai.

Bendrovės vyresnio amžiaus darbuotojai **LENKIJOJE** dalyvavo techninės kompetencijos kėlimo mokymuose, juose sudalyvavo 43 darbuotojai. Nemokami informacinių technologijų mokymai suorganizuoti dar 32 darbuotojams. Paramą mokymams suteikė Europos socialinis fondas ir Poznanės aukštoji verslo mokykla.

Grupės įmonės **ISPANIJOJE** darbuotojams surengti kursai – mokymai laiko planavimo, pardavimų, derybų, anglų kalbos, kompiuterinio raštingumo, techninių žinių temomis. Įvairiuose kursuose viso dalyvavo virš 1000 bendrovės darbuotojų.

## STUDENTŲ PRAKTIKA IR NEĮGALIŪJŲ DARBAS

2014 m. Grupėje taikyta studentų įgūdžių tobulinimo ir žinių gilinimo praktika, sudarytos galimybės dirbti asmenims su negalia.

Praktinius įgūdžius **LIETUVOJE** tobulino ir žinių įgijo 10 studentų; **ISPANIJOJE** praktikai priimti 107 studentai, karjerą įmonėje tęsti pakviesti 5 jaunuoliai; **LENKIJOJE** praktiką atliko 10 jaunuolių.

**ISPANIJOJE** 2014 m. dirbo 17 neįgalumą turinčių asmenų; **LENKIJOJE** – 18.

# Visuomeninė veikla

2014 m. Grupė vykdė veiklas, skirtas bendruomeniškumo tradicijai stiprinti. Visuomeninės atsakomybės srityje įgyvendintos iniciatyvos, skirtos gerinti gyvenamajai aplinkai daugiabučiuose namuose, skatinti kaimyniškus santykius ir atsakingą požiūrį į bendrą nuosavybę, Grupės įmonių ir darbuotojų partnerystę su visuomene.



**LIETUVOJE** per 2014 m. daugiabučių namų gyventojams suorganizuota 30 renginių: Užgavėnių šventės, bendruomeniniai renginiai, kalėdinių eglučių įžiebimo šventės bei paskelbti 5 konkursai įvairiomis su daugiabučiais namais ir jų kiemais susijusiomis temomis. Visų renginių ir konkursų auditorija siekė beveik 11 tūkstančių dalyvių, t.y., virš 6 proc. visų bendrovės aptarnaujamų daugiabučių namų klientų.



Organizuojant iniciatyvas Grupės įmonės **LIETUVOJE** bendradarbiavo su Vilniaus Palaimintojo J. Matulaičio socialinio centro darbuotojais, Vilniaus Karoliniškių, Žirmūnų, Pašilaičių, Perkūnkiemio, Naujamiesčio, Lazdynų, Antakalnio, Justiniškių, Kauno Dainavos, Šilainių, Radviliškio, Šiaulių ir Šilutės bendruomenėmis.



2014 m. **LIETUVOJE** vystytas virtualių bendruomenių projektas „Kalba Kaimynai“, veikiantis socialiniame tinkle „Facebook“. Socialinio tinklo auditorija metų gale pasiekė 24 300 sekėjų, t.y., beveik 15 proc. visų bendrovės prižiūrimų daugiabučių namų klientų.



Grupės įmonės **LENKIJOJE** darbuotojai prisidėjo prie dviejų vaikų spektaklių švenčių organizavimo ir rėmimo, dalyvavo „Caritas Polska“ organizuotoje vaikų dienoje. Bendrovė skyrė finansinę paramą vaikų darželiui, įsikūrusiam administruojamų namų ribose, tiesioginės paramos projekte maisto produktais, drabužiais, avalyne ir namų apyvokos priemonėmis parėmė 11 sunkiai besiverčiančių šeimų.

2014 m. Grupės įmonė **ISPANIJOJE** prisidėjo prie 17-ojo Pasaulio krepšinio čempionato organizavimo, vykusio Sevilijos mieste. Čia atlikti aikštelės valymo darbai, tvarkytos rūbinės, valyta aplinkinė teritorija. Čempionato erdvėse viso darbavosi 21 įmonės darbuotojas, tarp jų – ir savanoriai.

Visuose Grupės įmonės **RUSIJOJE** eksploatacijos padaliniuose buvo organizuojamos švaros dienos – laisvadieniai. Jų metu kartu su gyventojais bendrovės darbuotojai tvarkė teritorijas prie daugiabučių namų, kiemus ir skverus, sodino medžius, krūmus ir gėles. Gyvenamųjų namų komplekse „Triumfo parkas“ kartu su užsakovais savininkams suorganizuotos Naujųjų metų bei Užgavėnių šventės.

# Aplinkos apsauga

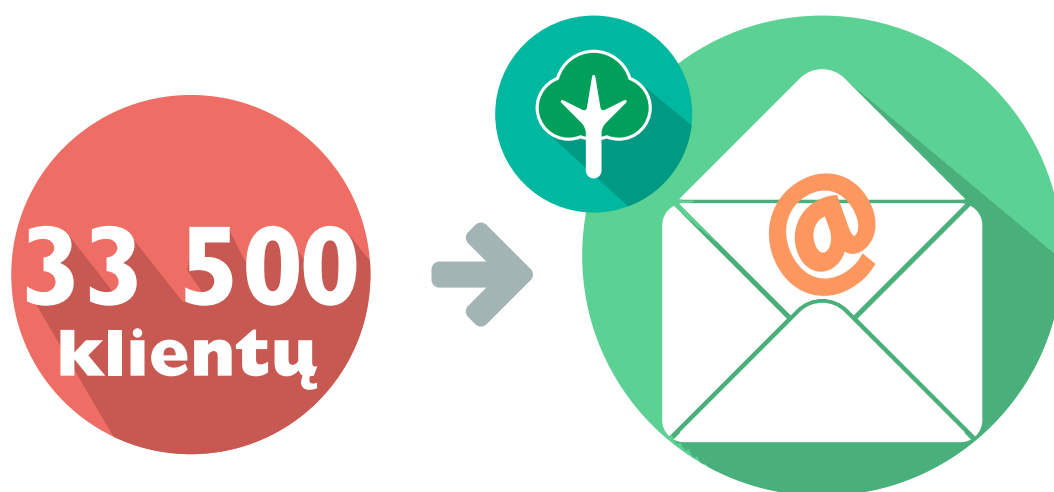
Aplinkosaugos srityje bendrovė skatino darbuotojus tausoti gamtos išteklius, populiarino atliekų rūšiavimą, prisidėjo prie švietimo iniciatyvų, mažinančių gamtos taršą.





2014 m. bendrovė kartu su partneriais kvietė **LIETUVOS** ugdymo įstaigas dalyvauti edukacinėje programoje „Darni mokykla“ ir prisidėjo prie mokyklų bendruomenių sąmoningumo skatinimo bei darnios, energiją ir aplinką tausojančios Lietuvos visuomenės kūrimo.

Grupė skatina klientus atsisakyti atspausdintų popierinių sąskaitų ir taip tausoti gamtą. **LIETUVOJE** beveik 33 500 bendrovės klientų sąskaitas už paslaugas gauna elektroniniu paštu. Tai sudaro 20 proc. bendrovės klientų.



Siekiant taupyti elektros energiją, **ISPANIJOS** įmonių biuruose įdiegtos LED lemputės, skatinant darbuotojus rūšiuoti – įrengti specialūs atliekoms rūšiuoti skirti konteineriai. Įdiegtas ISO 14001:2004 Aplinkos apsaugos vadybos sistemos sertifikatas įpareigoja bendrovę kasmet mažinti aplinkos taršą, vartojimą, šiukšlinimą.

Vadovaudamasi **LENKIJOJE** galiojančiais įstatymais, bendrovė rūšiuoja atliekas, atliekant remonto darbus nuomoja specialius konteinerius atliekoms, nuolaužoms bei skaldai.

Visuose grupės įmonių biuruose įrengti specialūs konteineriai atliekoms rūšiuoti.



## **AB „City Service“**

Lvovo g. 25, LT-09308 Vilnius, Lietuva  
Telefonas (+370 5) 2394900,  
Faksas (+370 5) 2394848,  
El. paštas – [info@cityservice.eu](mailto:info@cityservice.eu)

[www.cityservice.eu](http://www.cityservice.eu)