

# Metinė tvarumo ataskaita

**Turinys**



**Better  
connected  
living**



## Vadovo žodis

Sveiki,

malonu vėl susitikti naujuose „Telia“ tvarumo ataskaitos puslapiuose. Netrukus susipažinsite su detaliais mūsų tvarumo tikslais bei veiksmais, kurių ėmėmės 2021-aisiais. Tačiau, prieš tai norėčiau pasidalinti keliomis mintimis ir įžvalgomis, kurios, man atrodo, šiandien yra svarbios visiems.

Visa mūsų „Telia“ komanda jau nuėjo nemažą kelio atkarpą nuo tos akimirkos, kai tvarumas buvo pristatytas kaip viena kertinių mūsų veiklos krypčių. Nepaisant to, nuolat klausiamo savęs – kokią prasmę tvari veikla turi šiandien ir kokią formą ji įgaus rytoj? Kur link mes judėsime tada, kai būsimė pasiekę dabartinius tikslus – iki nulio sumažinę anglies dvideginio išmetimą savo veikloje, o supratimas apie lyčių lygybę ir mažumų teises nebekels klausimų? Šie tikslai jau dabar yra neatskiriama mūsų kasdienybės dalis. Ir ne tik „Telia“ viduje. Tvarumas tapo svarbiu mūsų klientų, partnerių, tiekėjų pasirinkimu. Bendras mūsų visų veikimas artina tikslą.

Tačiau taip pat, tikriausiai, labai žmogiška kaskart savęs iš naujo paklausti – kaip mes suprantame sąvoką „tvarumas“? Kiek sluoksnių turi ši tema ir koks yra platesnis jos kontekstas? Tvarumas nėra tik aplinkosauga, savo anglies dvideginio pėdsako mažinimas ar medžių išsaugojimas.

Tvarumas – tai kur kas daugiau. Tai apie mus, apie mūsų visuomenę. Štai COVID-19 pandemija, užsitęsusi net dvejus metus, mums labai aiškiai parodė, kokią svarbą mūsų bendravimui, verslų ir institucijų veikimui turi skaitmeninės technologijos. Esame įsitikinę, kad skaitmeniniai įgūdžiai yra būtini žmogiškesnei, pažangesnei ir harmoningesnei visuomenei. Jei nesugebėsime užtikrinti, kad šioje skaitmeninėje realybėje nebūtų paliktų užribyje, rizikuojame gyventi dviejų paralelinių visuomenių pasaulyje.

---

Todėl pastaraisiais metais su kolegomis Lietuvoje ėmėmės veiksmų, kad sumažintumėme skaitmeninės atskirties riziką tiek, kiek leidžia mūsų galimybės. Pristatėme pirmą išmaniąją šeimos bendravimo platformą Lietuvoje „Telia Smart Family“, o moteris ir toliau skatiname rinktis karjerą IT sferoje kartu su programa „Women Go Tech“. Labai svarbus ir mokslėvių skaitmeninis raštingumas – net 87 tūkst. šalies mokinių jau lankėsi „Telia“ saugaus interneto pamokose.

Ir vis tik, visuomet galima ir reikia daryti daugiau. Mes džiaugiamės, kad tvarumas tampa dažnu žodžiu tarp mūsų komandos narių, klientų ir partnerių. Tačiau negalime sustoti svarstyti – o kas toliau? Ar tvarumas yra artimas tik Vilniaus ir kitų didžiųjų miestų gyventojams? Ar galime ir kaip galime įtraukti tuos visuomenės narius, kurie dar neatrado šios temos?

**Kaip bežiūrėtume, visi šiandien keliaujame tuo pačiu laivu. O jis plaukia skaitmeninės ateities link. Turime išnaudoti šią progą, gyventi geriau, kokybiškiau ir įdomiau.**

Kaip tai padaryti? Rašytojas, vadybos praktikas Peteris Druckers kažkada pasakė: „Geriausias būdas išpranašauti ateitį yra tiesiog ją sukurti“. To mums visiems ir linkiu – kurti ateities paveikslą iš nesuskaičiuojamų mažų dalių. Kurti, dalintis ir juo džiaugtis visiems!

**Dan Stromberg,**  
„Telia Lietuva“ vadovas





**Mūsu veikla  
ir tvarumas**

# Kas yra „Telia Lietuva“?

Mes esame „Telia“ – didžiausia telekomunikacijų bendrovė Lietuvoje. Apjungdami fiksuotą ir mobilųjį ryšį, žmonėms ir verslui teikiame pažangiausias telekomunikacijų, televizijos ir IT paslaugas bei sprendimus.

Paslaugas teikiame visoje Lietuvoje gyventojams, verslui, viešajam sektoriui ir kitoms organizacijoms bei institucijoms. Taip pat esame paslaugų tiekėjas kitiems vietiniams bei tarptautiniams telekomunikacijų operatoriams.

**Bendrovės rinkos dalis pagal pajamas 2021 m. ketvirtį ketvirtį buvo 38,4 %**

Esame tarptautinės „Telia Company“ įmonių grupės, veikiančios Šiaurės ir Baltijos šalyse, dalis. Kurdami drauge, dalindamiesi patirtimi ir idėjomis, milijonams klientų septyniuose valstybėse suteikiame daugiau galimybių.

„Telia Lietuva“ akcijomis yra prekiaujama vertybinių popierių biržoje „Nasdaq Vilnius“ (simbolis – TEL1L).

„Telia“ kartu su susijusiais juridiniais asmenimis Ryšių reguliavimo tarnybos (RRT) yra pripažinta didelę įtaką turinčiu operatoriumi šešiose rinkose.

Lietuvoje kartu su kitais operatoriais „Bitė Lietuva“ ir „Tele2“ esame įsteigę VŠĮ „Numerio perkėlimas“, kuri nuo 2016 m. kartu su bendrove „Mediafon“ administruoja centrinę duomenų bazę, skirtą telefono numerio perkėlimo užtikrinimui Lietuvoje („Telia“ priklauso 50 proc., o kitiems steigėjams po 25 proc. įmonės dalių).

Mūsų centrinis biuras įsikūręs Vilniuje, Saltoniškių g. 7A, kiti mūsų biurai yra Kaune ir Šiauliuose.



# Kas yra „Telia Company“?

„Telia Company“ – tai viena didžiausių integruotų telekomunikacijos paslaugų kūrėjų ir teikėjų Šiaurės Europos šalyse. Jos įmonės paslaugas teikia 7 rinkose – Švedijoje, Danijoje, Norvegijoje, Suomijoje, Estijoje, Latvijoje ir Lietuvoje.

„Telia Company“ dirba

> 20 000 darbuotojų

2021 m. pajamos buvo

8,35 mlrd. eurų

Paslaugų gavėjų skaičius

25 mln.

Teikiame šias paslaugas



Mobilusis ryšys ir internetas



Fiksuotas ryšys ir internetas



TV paslaugos



IRT paslaugos



Reklama žiniasklaidoje

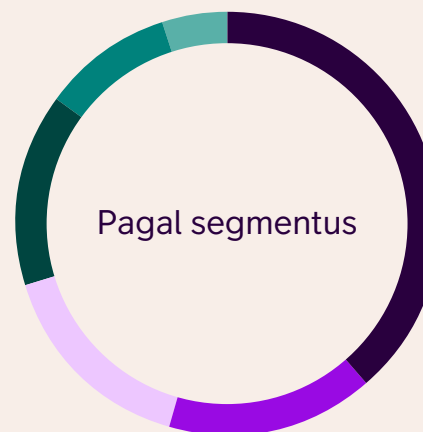


Įrangos pardavimas

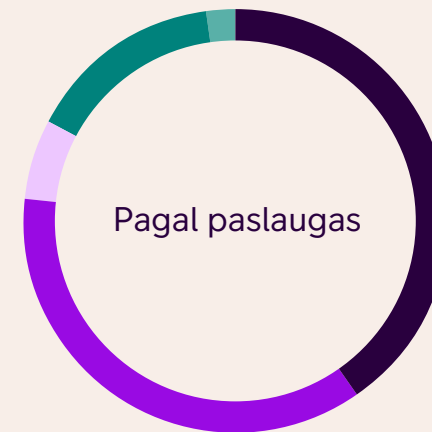


Pridėtinę vertę kuriančios paslaugos

2021 m. pajamos: 8,35 mlrd. EUR



■ Švedija 39% ■ LED (Lietuva, Estija, Danija) 15%  
■ Suomija 16% ■ TV ir žiniasklaida 10%  
■ Norvegija 16% ■ Kita 4%



■ Mobiliosios 40% ■ Įranga 15%  
■ Fiksuotos 36% ■ Reklama 6%  
■ Kita 3%

Rinka	Vieta			Prekių ženklai
	☎	📶	📺	
Švedija	#1	#1	#2	Telia, C MORE, halebop, fello
Suomija	#2	#2	#3	Telia, C MORE, new
Norvegija	#2	#2	#2	Telia, phonero, C MORE, neCall, EMI
Danija	#3	#5	#4	Telia, CALL ME, C MORE, MMT
Lietuva	#2	#1	#1	Telia, ezys
Estija	#1	#1	#2	Telia, diil, ☆
Latvija	#1	n/a	n/a	Telia, lmi



# Mūsū vertybēs

Visi „Telia“ kolegos dirbdami vadovaujasi 3 pagrindinēmis vertybēmīs:



## DARE – Išdrjstame

**Kurti naujoves:** dalināmēs idējomīs, drjstame rizikuoti ir nuolat mokomēs.

**Pirmauti:** jsiipareigojame klientams ir esame reiklūs sau.

**Būti atviri:** reiškiamo savo nuomonē ir kalbame apie tai, kas mums rūpi.

## CARE – Rūpinamēs

**Savo klientais:** siūlome jū poreikius atitinkančius sprendimus.

**Vienas kitu:** gerbiame, palaikome vienas kitā ir esame sąžiningi.

**Mūsū pasauliu:** dirbame ir elgjamēs atsakingai, pagal etikos standartus.

## SIMPLIFY – Paprastiname

**Igyvendinimā:** priimame j rezultatā orientuotus sprendimus ir juos greitai jgyvendiname.

**Komandinj darbā:** atvirai bendraujame, aktyviai bendradarbiaujame ir dalināmēs žiniomis.

**Savo veiklā:** esame atsakingi už efektyvesnius procesus.

---

# Narystė organizacijose

Mes dalyvaujame šių Lietuvos ir tarptautinių organizacijų veikloje:

● Asociacija „Investors’ Forum“

● Asociacija „Swedish chamber of Commerce in Lithuania“

● Asociacija „Baltic Institute of Corporation Governance“

● Asociacija „Infobalt“

● „GSM association“

● Inicatyva „Baltoji banga“  
(„Telia“ yra ir viena iš šios iniciatyvos įkūrimo iniciatorių)

● ISACA

● Lietuvos atsakingo verslo asociacija

● Lietuvos duomenų apsaugos pareigūnų asociacija

● Lietuvos marketingo asociacija

● Mažeikių verslininkų asociacija

● Panevėžio prekybos, pramonės ir amatų rūmai

● Personalo valdymo profesionalų asociacija

● Šiaulių prekybos, pramonės ir amatų rūmai

● Tauragės apskrities verslininkų asociacija

● Vidaus auditorių asociacija

● Vilniaus prekybos, pramonės ir amatų rūmai

# Kokie mums buvo 2021-ieji?

Pajamos –   
**420,8 mln. eurų**

Investicijos –   
**~94 mln. eurų**  
74 % daugiau nei 2020 m.

Įmonės rinkos kapitalizacija  
visus metus viršijo  
**1 mlrd. eurų**

Per metus akcijų  
kaina padidėjo  
**11,8 %**

Mobiliojo ryšio tinklo  
atnaujinimas – „Ericsson“  
įranga sumontuota daugiau  
nei 450 bazinių stočių



Interneto greičio rekordas: mobiliojo  
internetu sparta „Telia“ tinkle  
**104,5 Mb/s**

**5G** testavimas + „Telia“  
klientams 5G pasiekiamas  
Skandinavijoje ir Estijoje

„Telia Lietuva“  
mobilusis tinklas

**Nr. 8  
Europoje**

Pirmieji rinkoje pristatėme  
atnaujintus telefonus



Po lygiai visų  
darbuotojų sudaro  
moterys ir vyrai



Prisijungėme prie  
tarptautinės iniciatyvos  
„Ekoreitingas“



Visos sutartys –  
tik skaitmeninės



„Telia“ tinkle kas antras  
skambutis – VoLTE



Baigtas dvejus metus trukęs  
30 didžiausių aptarnavimo  
salonų atnaujinimas



# Apdovanojimai

- ▶ Aplinkai draugiškiausia bendrovė didelių įmonių kategorijoje („Nacionaliniai atsakingo verslo apdovanojimai“ 2021 m.)
- ▶ Tvariausia telekomunikacijų bendrovė Lietuvoje („Sustainable Brand Index™“ 2021 m.)

## TOP5

lygiaverčio atlygio mokėtoja  
(Baltijos tyrimų apklausa)



## Pagrindiniai „Telia Lietuva“ rodikliai

(mln. Eur, jeigu nenurodyta kitaip)	2021 m.	2020 m.	Pokytis (%)
Pajamos	420,8	398,1	+5,7
EBITDA, neįskaičius vienkartinių sąnaudų	139,1	136,2	+2,1
EBITDA, neįskaičius vienkartinių sąnaudų, marža (%)	33,0	34,2	
Laikotarpio pelnas	56,8	55,9	+1,7
Rinkos kapitalizacija	1188,5	1062,3	+11,8
Mobiliojo ryšio paslaugų vartotojų skaičius, iš viso (tūkst.)	1518	1398	+8,6
Plačiajuosčio interneto prieigų skaičius (tūkst.)	421	417	+1,0
Fiksuotojo telefono ryšio linijų skaičius (tūkst.)	230	261	-11,9
Televizijos paslaugų vartotojų skaičius (tūkst.)	255	253	+0,8
Darbuotojų skaičius	2095	2161	-3,1

## Pajamų struktūra (mln. Eur)

	2021 m.	2020 m.	Pokytis (%)
Mobiliojo ryšio paslaugos	136,3	128,5	+6,0
Įrangos pardavimas	97,4	91,8	+6,1
Balso telefonijos paslaugos	41,5	44,4	-6,5
Interneto paslaugos	64,4	57,9	+11,2
TV paslaugos	39,0	36,0	+8,5
Duomenų perdavimo ir su tinklu susijusios paslaugos	17,5	18,0	-2,8
IT paslaugos	17,7	14,2	+24,3
Kitos paslaugos	7,0	7,2	-3,3
<b>Iš viso</b>	<b>420,8</b>	<b>398,1</b>	<b>+5,7</b>

# Taksonomijos reguliavimas

Pastaraisiais metais Europos Komisija glaudžiai bendradarbiauja su verslu, akademinė bendruomene ir visuomenės atstovais, siekdama sukurti bendrą tvarumo kalbą ir apibrėžimus – ES Taksonomiją. Tai ypač svarbu įgyvendinant visos Europos Sąjungos priimtus klimato įsipareigojimus.

Atsižvelgiant į Taksonomijos reguliavimo apimtį, teikdamos ataskaitas už 2021 m. įmonės turi pranešti apie ekonomines veiklas, kurios prisideda prie klimato kaitos švelninimo. „Telia“ ataskaitoje pateikia ribotą Taksonomijos reikalavimus atitinkančių veiklų procentą, kadangi tinklų infrastruktūra neįtraukta į numatytas reguliavimo apimtis. Kartu su kitomis telekomunikacijų industrijos įmonėmis atkreipėme Europos Komisijos dėmesį į šią problemą ir akcentavome, kad ateityje tinklai turėtų būti įtraukti kaip ekonominė veikla.

„Telia Company“ savarankiškai įvertino visą įmonių grupės ūkinę veiklą, kad nustatytų, kokia veikla turėtų būti tinkama ir įtraukta pagal Taksonomijos apibrėžimus.

Ekonominės veiklos, kurios negeneruoja tiesioginių išorės pajamų, nebuvo įtrauktos. Veiklos, susijusios su televizija ir žiniasklaida (8:3 ir 13:3 kaip numatyta Taksonomijos reguliavime), tinkamumas šiai dienai laikomas nereikšmingu „Telia Company“ įmonių grupės mastu.

2021 m. „Telia Lietuva“ pagal esamus taksonomijos reguliavimo apibrėžimus įtraukė **8:1 Duomenų apdorojimą, prieglobą ir susijusią veiklą**.

## 8:1 Duomenų apdorojimas, priegloba ir susijusi veikla

Taigi Taksonomijos kontekste šiuo metu esame susitelkę į duomenų centrus. Juos suprantame kaip lokacijas, skirtas centralizuotai saugoti, tvarkyti ar apdoroti duomenis su visa tam reikalinga infrastruktūra ir įranga. Įvertinę viską nustatėme, kad:

- ▶ Duomenų centro įrenginiai priklauso arba yra eksploatuojami įmonės.
- ▶ Pajamų negeneruojanti duomenų centro veikla yra neįtraukta (t. y. duomenų centrai, kurie negeneruoja tiesioginių išorinių pajamų).
- ▶ Technologinės lokacijos, kurios yra žemiau nurodyto techninės vietos energijos suvartojimo slenksčio, taip pat neįtraukiamos.

Taksonomijos pagrindinis veiksmingumo rodikliai (angl. KPIs)	Iš viso 2021 m. (EUR)	Taksonomiją atitinkanti ekonominės veiklos dalis	Taksonomijos neatitinkanti ekonominės veiklos dalis
Pajamos	3 001 855	0,7 %	99,3 %
Veiklos sąnaudos (OPEX)	22 400	0,0 %	100 %
Ilgalaikės investicijos (CAPEX)	1 822 144	1,9 %	98,1 %

---

# Taikyti apskaitos principai

Taksonomijos pagrindiniai veiksmingumo rodikliai ir apibrėžimai – veiklos sąnaudos (OPEX) ir ilgalaikės investicijos (CAPEX) – nėra visiškai suderinti su rodikliais, kuriuos „Telia Lietuva“ teikia finansinėse ataskaitose, parengtose pagal Tarptautinius finansinės atskaitomybės standartus. „Telia“ Taksonomijos ataskaitų teikimui naudojami pagrindinių veiksmingumo rodiklių apibrėžimai yra pagrįsti gairėmis, numatytomis Taksonomijos aiškinamuose leidiniuose, taip pat nustatytomis bendradarbiaujant su išoriniais tvarumo ekspertais. „Telia“ taikė konservatyvų požiūrį tiek nustatant, tiek įvertinant tinkamus pateikti ataskaitai veiklos sąnaudų ir ilgalaikių investicijų rodiklius, kurie siejami su taksonomijos apimties veiklomis.

Interpretacijos ir apibrėžimai ateityje gali pasikeisti, nes Taksonomijos teikimo ataskaitų praktika kisi ir pildysis naujomis aiškinamosios Taksonomijos ataskaitų teikimo gairėmis.

## Pagrindiniai apibrėžimai:

- ▶ **Pajamos** – išorės pajamos pagal Tarptautinius finansinės atskaitomybės standartus, kurios atitinka išorinius grynuosius pardavimus „Telia Lietuva“ bendrųjų pajamų ataskaitose.
- ▶ **Ilgalaikės investicijos (CAPEX)** – materialaus turto, įrangos ir įrengimų, nematerialaus turto padidėjimas ir panaudoto turto nusidėvėjimas, amortizacija ir vertės sumažėjimas per praėjusius finansinius metus.
- ▶ **Veiklos sąnaudos (OPEX)** – tiesioginės nekapitalizuotos sąnaudos, susijusios su tyrimais ir plėtra, pastatų atnaujinimo priemonėmis, trumpalaikėmis nuomos sutartimis, technine priežiūra ir remontu bei bet kokiomis kitomis tiesioginėmis išlaidomis, susijusiomis su kasdiene nekilnojamojo turto, įrangos ir įrengimų priežiūra, kurią vykdo įmonė arba trečioji šalis.



# Mūsų verslo strategija

## 1. Praturtinti klientus

Mūsų veikla įgalina ir įkvepia mūsų klientus. Norime, kad jų pasitenkinimas, naudojantis „Telia“ paslaugomis, būtų patirtis, praturtinanti jų kasdienes gyvenimus.

## 2. Sujungti visus

Mūsų veikla sujungia žmones ir verslus. Ir toliau puoselėsime tvarias partnerystes, kurios padeda plėsti mūsų tinklą ir infrastruktūrą, sumaniai investuosime tam, kad išlaikytume savo lyderystę ir aukštą paslaugų vertę.

## 3. Skaitmenizuoti

Tęsime pradėtą vidinę transformaciją ir skaitmenizaciją. Šie pokyčiai padės mums užtikrinti efektyvesnius, paprastesnius, geriausių agile praktiką atitinkančius procesus telekomunikacijų rinkoje.

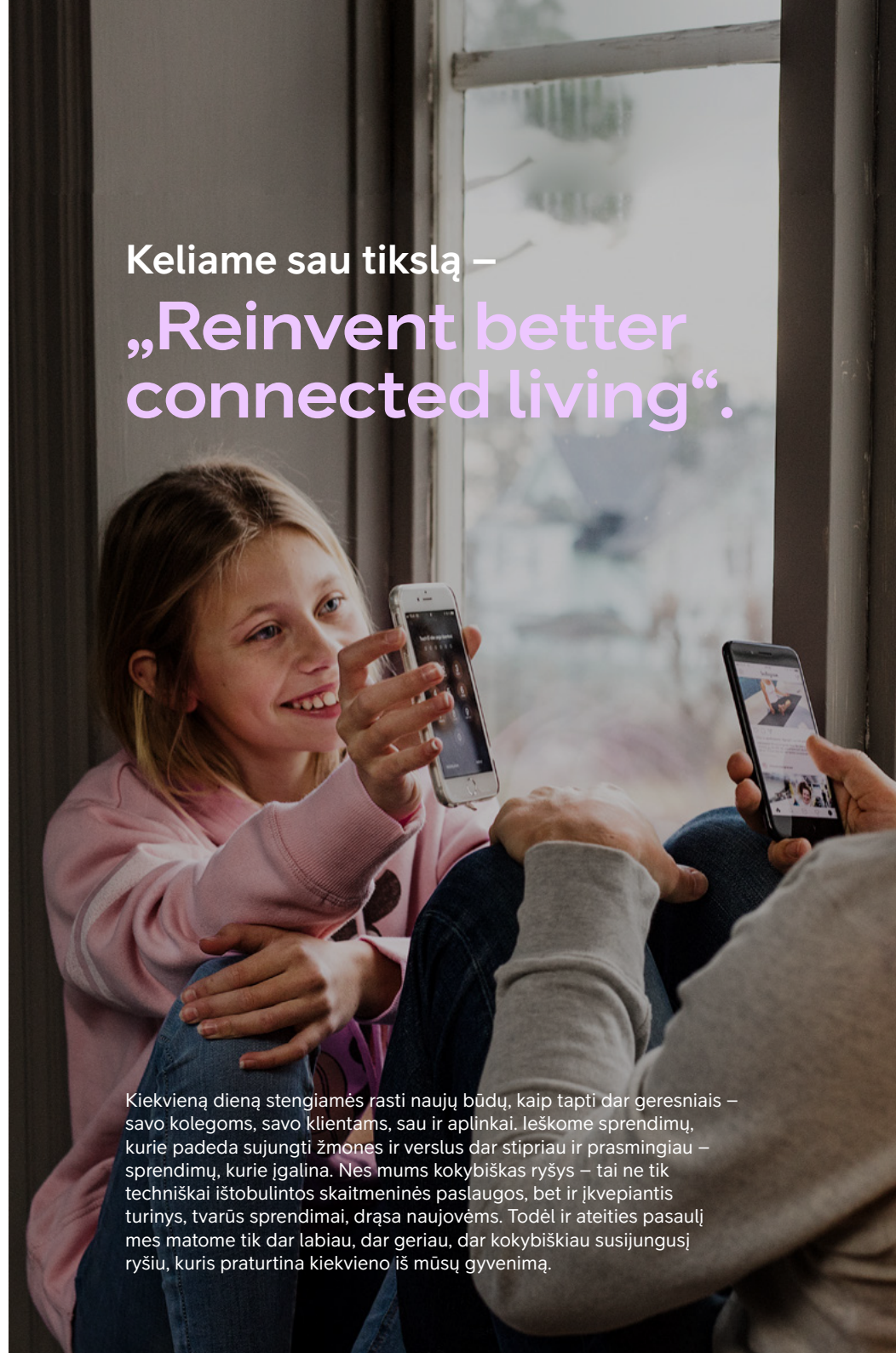
## 4. Veikti tvariai

Mums svarbu, kad tiek mūsų vykdoma veikla, jos procesai, tiek pasiekti rezultatai būtų tvarūs – mūsų klientams, darbuotojams, akcininkams, visai visuomenei. Nuo technologijų įgalinto kvalifikacijos kėlimo, inovacijų paslaugų srityje, iki stabilaus akcijų vertės augimo ir resursų puoselėjimo bei kitų veiksmų, padedančių išsaugoti planetą ateinančioms kartoms.

### Tvarumas atsispindi visose šiose strategijos srityse:

- ▶ Įkvepiame klientus keldami ambicingus aplinkosaugos tikslus.
- ▶ Sujungiame visus vystydami skaitmeninės įtraukties projektus, užtikrindami aukščiausio lygio privatumo ir saugumo reikalavimus.
- ▶ Skaitmenizacijos procesuose nepamirštame tvarumo aspekto.
- ▶ Veikiame tvariai, nes visą savo veiklą grindžiame pamatinėmis nuostatomis, susijusiomis su atskaitomybe, etika, įvairove ir žmogaus teisėmis.

Keliame sau tikslą –  
„Reinvent better  
connected living“.



Kiekvieną dieną stengiamės rasti naujų būdų, kaip tapti dar geresniais – savo kolegoms, savo klientams, sau ir aplinkai. Ieškome sprendimų, kurie padeda sujungti žmones ir verslus dar stipriau ir prasmingiau – sprendimų, kurie įgalina. Nes mums kokybiškas ryšys – tai ne tik techniškai išstobulintos skaitmeninės paslaugos, bet ir įkvepiantis turinys, tvarūs sprendimai, drąsa naujovėms. Todėl ir ateities pasaulį mes matome tik dar labiau, dar geriau, dar kokybiškiau susijungusį ryšiu, kuris praturtina kiekvieno iš mūsų gyvenimą.



# Kaip suprantame tvarumą?

Tiek ryšys, tiek skaitmeniniai sprendimai yra inovacijų, konkurencingumo, o tam tikrose srityse ir svarbūs tvarumo katalizatoriai. Pasitelkę technologijas galime mažinti skaitmeninę atskirtį, nelygybę, gerinti technologinį raštingumą, edukuoti ir net tvariau naudoti gamtos išteklius. Todėl nuosekliai prisidedame prie Jungtinių Tautų (JT) darnaus vystymosi tikslų ir siekiame to, kas kuria vertę tiek mūsų verslui, tiek visuomenei, kurioje veikiame.

2021 m. pradžioje atlikome papildomą tvarumo reikšmingumo vertinimą (angl. materiality assesment). Jo metu nustatėme 10 poveikio sričių, kurios kuria (arba saugo) vertę, kuri yra reikšmingą tiek mums, kaip verslui, tiek mūsų suinteresuotosioms šalims. Iš jų pasirinkome **3 pagrindines poveikio sritis**, kurios labiausiai atspindi mūsų pagrindinę veiklą:

- ▶ klimatas ir žiedinė ekonomika
- ▶ skaitmeninė įtrauktis
- ▶ privatumas ir saugumas

Žinoma, likusios 7 poveikio sritys yra neatskiriamos nuo atsakingo verslo veikimo – jas taip pat integruojame į „Telia“ verslo strategiją.

## Tvari veikla neįmanoma be šių pagrindinių elementų:

- ▶ Įmonės valdybos ir vadovybės palaikymo bei įsipareigojimų, siekiant kurti ilgalaikę tvarią vertę akcininkams ir aktyviai vadovauti mūsų tvarios veiklos darbotvarkei;
- ▶ Darbuotojų įsitraukimo ir tinkamų sąlygų visiems darbuotojams prisidėti prie teigiamo skaitmeninių technologijų poveikio sukūrimo;
- ▶ Aukštos verslo etikos ir atitikties reikalavimų įgyvendinimo.

## Pagrindinės mūsų strateginės tvarumo kryptys:



Klimatas ir žiedinė ekonomika



Skaitmeninė įtrauktis



Privatumas ir saugumas

## Kitos esminės tvarumo sritys:

- ▶ Žmogaus teisės
- ▶ Darbuotojų sauga ir gerovė
- ▶ Įvairovė ir lygios galimybės
- ▶ Atsakingas tiekimas
- ▶ Vaikų teisės
- ▶ Kova su kyšininkavimu ir korupcija
- ▶ Saviraiškos laisvė ir stebėjimo privatumas

# Kas rūpi mūsų suinteresuotosioms šalims?

Veikloje mums svarbus skaidrumas, akcininkų, klientų, investuotojų ar partnerių lūkesčių atspindėjimas, sąžiningumas ir tvarumas. Būtent analizuodami suinteresuotųjų šalių patirtis stengiamės suprasti galimus teigiamus ir neigiamus socialinius veiksnius, juos vertinti, valdyti ir apie juos komunikuoti. Be to, mes siekiame būti visiškai skaidrūs ir atskaitingi ne tik sėkmės atveju, bet ir kai susiduriame su iššūkiais.

Esame išskyrę šias pagrindines temas, kurios domina „Telia“ suinteresuotųjų šalių grupes, ir dirbame, kad atspindėtume bei įtrauktume jas visas savo kasdienėje veikloje.



# Taikome dvigubo reikšmingumo vertinimą

Strategiškai esame išskyrę tris tvarumo sritis, kuriose galime padaryti reikšmingą poveikį, todėl joms skiriame papildomą dėmesį. Tai darome atlikdami reikšmingumo įvertinimus: pasitelkiame apklausas, žiniasklaidos tyrimus, tiesioginius dialogus su tam tikromis suinteresuotų šalių grupėmis ir pan. Taip galime atidžiai stebėti ir verslo bei visuomenės pokyčius, vykstančius aplinkui mus.

## Pagrindiniai reikšmingumo nustatymo šaltiniai:

- ▶ 2020 m. „Telia“ atliktas reikšmingumo vertinimas, pagrįstas tiesioginiais tyrimais, kurių rezultatai patvirtinti vidinių ir išorės suinteresuotųjų šalių interviu.
- ▶ 2021 m. papildomai atlikta dirbtiniu intelektu pagrįsta reikšmingumo patikra.
- ▶ Nuoseklus telekomunikacijų reikšmingumo tyrimas, kurį atlieka Jeilio universitetas GSMA asociacijos užsakymu.
- ▶ „SB Insight“ atlikti vartotojų tendencijų tyrimai, kurie identifikuoja vartotojų nuomonę ir pozicijas apie telekomunikacijų rinką ir paslaugas.
- ▶ ESG reitinguose išskirtos pagrindinės temos.
- ▶ Bendradarbiavimas su partneriais.
- ▶ Suinteresuotųjų šalių iškeltos probleminės temos.
- ▶ Nuolatinis teisėkūros stebėjimas.

# JT darnaus vystymosi tikslai

Remiamės Jungtinių Tautų (JT) Darnaus vystymosi tikslais nuo pat jų paskelbimo 2015 m. ir oficialaus pristatymo 2016 metais. Siekiame prisidėti prie tų tikslų, kuriems galime turėti didžiausią teigiamą pokytį, bei mažinti savo neigiamą poveikį toms sritims, kurias paliečiame savo veikla.



**Ryškos ikonos** – stiprus arba vidutinis ryšys su „Telia“ strategija ir jos įgyvendinimu

**Uždengtos ikonos** – silpnas ryšys su „Telia“ strategija ir jos įgyvendinimu

# Ką 2021 m. nuveikė visa „Telia Company“ grupė?

Strateginis tikslas	Tvarumo kryptys	JT Darnaus vystymosi tikslai	2021 m. pasiekimai (visos „Telia Company“ mastu)
Praturtinti klientus	Klimatas ir žiedinė ekonomika	7, 9, 11, 12, 13	<ul style="list-style-type: none"> <li>Savo veikloje 78 % sumažinome išmetamų šiltnamio efektą sukeliančių dujų (ŠESD) kiekį (palyginus su 2018 m.).</li> <li>Tiekėjai, kurių emisijos sudaro 27 % visų tiekimo grandinės emisijų, nustatė mokslu pagrįstus tvarumo tikslus (SBTi).</li> <li>Pakartotinai panaudojame arba perdirbame 74 % savo ir tinklo veiklos atliekų.</li> </ul>
Sujungti visus	Skaitmeninė įtrauktis	5, 9, 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Skaitmeninių įgūdžių ugdymo iniciatyvos, skirtos senjorams, vaikams, smulkiam ir vidutiniam verslui ir kt., pasiekė 608 000 asmenų.</li> </ul>
Skaitmenizuoti	Privatumas ir saugumas	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 iš 6 rinkų, kuriose veikia „Telia“, pasiekėme aukščiausią privatumo lygio poziciją.</li> </ul>
Veikti tvariai	Žmogaus teisės	3-5, 8, 10-12, 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atlikome poveikio žmogaus teisių, susijusių su specialiais išmaniais laikrodžiais vaikams, vertinimą.</li> <li>COVID-19 pandemijos poveikis darbuotojams ir 5G vertinimas (tęsimas).</li> </ul>
	Vaikų teisės	4, 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bendradarbiavome su maždaug 5 000 vaikų – specialaus tyrimo „Vaikų patariamoji grupė“ metu siekėme išsiaiškinti jų patirtis susidūrus su dezinformacija internete.</li> </ul>
	Saviraiškos laisvė ir stebėjimo privatumas	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ėmėmės priemonių užtikrinti vartotojų teises, susijusias su didelės rizikos užklausomis iš vyriausybių arba vietos valdžios institucijų.</li> </ul>
	Įvairovė ir lygios galimybės	5, 8, 10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lietuva ir Estija tapo pirmosiomis šalimis „Telia“ grupėje, kuriose po lygiai (50 proc.) visų darbuotojų sudaro moterys ir vyrai.</li> <li>Moterys sudaro 37 % išplėstinės „Telia Company“ vadovų komandos.</li> <li>„Telia“ įtraukta į „Bloomberg“ lyčių lygybės indeksą.</li> </ul>
	Darbuotojų sauga ir gerovė	3, 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dėjome dideles pastangas kovoti su COVID-19 poveikiu darbuotojams.</li> </ul>
	Atsakingas tiekimas	8, 12, 16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visi nustatyti tiekėjų neatitikimai buvo pašalinti per numatytą terminą.</li> <li>Ėmėmės veiksmų įvertinti priverstinio darbo rizikas Kinijoje.</li> </ul>
	Kova su kyšininkavimu ir korupcija	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visose „Telia“ rinkose atlikti kovos su kyšininkavimu ir korupcijos rizikos vertinimai bei brandos vertinimai.</li> </ul>



# Aplinkosauga

2021 m. rudenį vyko didžiausia ir svarbiausia Jungtinių Tautų Klimato kaitos konferencija (COP26). Jos metu formuojami valstybiniai ir tarptautiniai įsipareigojimai siekiant užtikrinti, kad amžiaus pabaigoje dėl visuotinio atšilimo pasaulio temperatūra nepakiltų daugiau nei 1,5 laipsnio.

Artėjant COP26 konferencijai „Telia“ kartu su kitomis „We Mean Business“ koalicijos partnerėmis viešu laišku kreipėsi į G20 šalių lyderius ir kvietė kelti ambicingesnius tikslus – įsipareigoti iki 2030 m. bent perpus sumažinti išmetamų emisijų kiekį, o ne vėliau kaip 2050 m. įsipareigoti pasiekti neutralumo lygį.

# Aplinkosaugos tikslai

Tikslus skaidome į 3 pagrindines grupes:



tikslai, susiję su mūsų pačių veikla



tikslai, įtraukiantys klientus



tikslai, susiję su tiekimo grandine

Nuo 2019 m. siekiame šių, mokslu paremtų (angl. SBTi, The Science Based Targets initiative) aplinkosaugos tikslų:

## 2022 m.

**4 %** padidinti klientų galinės įrangos pernaudojimą (lyginant su 2020 m.)

**100 %** technologijų infrastruktūros rangovų mums pateiktų kuro ir atliekų ataskaitas.

## 2025 m.

**50 %** sumažinti savo veiklos metu išmetamų CO<sub>2</sub> emisijų kiekį.

**29 %** sumažinti su parduodamų produktų naudojimu susijusių CO<sub>2</sub> emisijų kiekį.

Įpareigoti tiekėjus, kurių CO<sub>2</sub> emisijos sudaro net **72 %** visų tiekėjų išskirtų emisijų, pasitvirtinti mokslu paremtus aplinkosaugos tikslus.

**84 %** tinklo atliekų ir tinklo veiklų turi būti pakartotinai naudojamos arba perdirbamos.

## 2030 m.

**Nulis** CO<sub>2</sub> visoje veiklos grandinėje.

**Nulis** atliekų darbe ir tinklo veikloje, taikant žiedinės ekonomikos modelį.

**100 %** darbuotojų įsitraukimas.

# Aplinkosaugos projektų rezultatai

Iki šiol kryptingai dirbdami mes jau pasiekėme svarbių rezultatų ir padėjome tvirtą pagrindą ateities žingsniams.



## 2020 m.

Nuo 2020 m. pabaigos Baltijos ir Šiaurės šalyse veikiančių „Telia“ įmonių veikla tapo klimatui neutrali. Tam pasitelkti specialūs anglies dioksido (CO<sub>2</sub>) kompensavimo mechanizmai, naudojama 100 % žalioji elektros energija.



## 2021 m.

Mūsų tiekėjai, kurių išskiriamos CO<sub>2</sub> emisijos sudaro 27 % visų tiekimo grandinės emisijų, išsikėlė mokslu paremtus aplinkosaugos tikslus.

Visas mūsų išmontuojamas infrastruktūros tinklas yra pernaudojamas arba parduodamas.

Absoliučiai visi „Telia“ technologijų infrastruktūros rangovai yra įsipareigoję teikti kuro ir atliekų ataskaitas.

Naujosios išankstinio mokėjimo paslaugos „Ežys“ pakuotės gaminamos naudojant Miškų valdymo tarybos sertifikuotą popierių (FSC).



## 2022 m.

Kokie artimiausi „Telia“ aplinkosaugos žingsniai?

Didinti klientų galinės įrangos pernaudojimo mastą 4 % (lyginant su 2020 m.).

Sumažinti elektros energijos, mūsų veiklos grandinėje tenkančios vienam klientui, kiekį 5 procentais.

# Vidinės aplinkosaugos taisyklės

„Telia“ aplinkosaugos sritį apibrėžia šie svarbiausi dokumentai:

**Aplinkosaugos politika** (atnaujinta ir papildyta atsižvelgiant į „Telia“ ambicingų aplinkosaugos tikslų iki 2030 m. siekius)

**Atsakingo verslo kodeksas**, kuriame išskirtos atskiros „Aplinkosaugos“ ir „Aplinkosaugos politikos“ skiltys

**Grupės automobilių instrukcija** (orientuota į tvarų automobilių parką)

**ISO 14001 aplinkosaugos vadybos standartas**

Taip pat įgyvendiname projektų aplinkosauginį vertinimą – taip užtikriname, kad mūsų vykdomi projektai ar diegiamos naujovės prisidėtų prie teigiamo poveikio didinimo ir neigiamo poveikio aplinkai mažinimo.

**Reikšmingi aplinkosaugos aspektai, kuriuose siekiame teigiamų pokyčių:**

- ▶ IT ir telekomunikacijų tinklų naudojama energija
- ▶ Vidaus degimo variklių išmetamos dujos

- ▶ Panaudota galinė įranga
- ▶ Tinklo įrangos atliekos
- ▶ Statybinių atliekų susidarymas

Specializuotame „ISS-oekom“ įmonių reitinge „Telia Lietuva“ suteiktas „Prime“ statusas, rodantis, kad bendrovės akcijos yra vertinamos kaip tvari investicija.

## Anglies dioksido mažinimas

Jau nuo 2018 m. stebime ir skaičiuojame savo paliekamą CO<sub>2</sub> pėdsaką.

Vienas svarbiausių „Telia“ žingsnių – iki 2030-ųjų visoje savo veiklos grandinėje pasiekti nulio CO<sub>2</sub> ribą.

2020 m. mes tapome klimatui neutralūs savo veikloje (1 ir 2 apimtys) ir keliaudami verslo tikslais (dalis 3-ios apimtys).

\*1 apimtis: tiesioginės emisijos, kylančios iš šaltinių, kurie priklauso arba yra kontroliuojami „Telia Lietuva“;

\*2 apimtis: netiesioginės emisijos, kylančios, pavyzdžiui, iš mūsų perkamos energijos gamybos (centrinis šildymas);

\*3 apimtis: netiesioginės emisijos, apimančios visą vertės grandinę.

„Telia Lietuva“ CO <sub>2</sub> pėdsakas:	Tiesioginės įmonės emisijos (1 apimtis*) – tCO <sub>2</sub> e	Netiesioginės įmonės emisijos rinkos pagrindu (2 apimtis*) – tCO <sub>2</sub> e	Netiesioginės įmonės emisijos lokacijos pagrindu (angl. location-based) – tCO <sub>2</sub> e	Netiesioginės įmonės emisijos (3 apimtis*) – tCO <sub>2</sub> e
2020 m.	0	0	12 200	70 000
2021 m.	0	0	5 200	88 000**
2030 m.	0	0	0	0

\*\*Padidėjimą lėmė patobulinta matavimo aprėptis ir atnaujinti išmetamųjų teršalų faktoriai teikiant 3 taikymo sritį



# Nuo atsinaujinančios energijos iki išmanių sprendimų



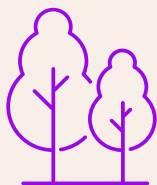
## Naudojame 100 proc. „žalią“ elektrą:

- ▶ 2021 m. pagal suvartotą elektros kiekį sutaupėme 18 296 tCO<sub>2</sub>/kwh elektros.
- ▶ Tiek CO<sub>2</sub> būtų sutaupyta, jeigu 36,5 tūkst. gyventojų metams taptų vegetarais, arba tai būtų galima prilyginti 629 250 medžių pasodinimui.



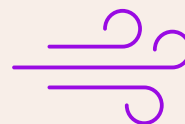
## Naudojame išmanią stočių „migdymo“ technologiją:

- ▶ Mažos apkrovos metu „Telia“ bazinėse stotyse dalis dažnių išjungiami, taip sutaupome iki 10 proc. elektros energijos.



## 9 iš 10 mūsų automobilių atitinka „Euro6“ emisijų standartą:

- ▶ 2021 m. suvartota 335 734 tonos dyzelino – tai yra net 30 proc. mažiau lyginant su 2020 m.“
- ▶ 2021 m. sunaudojome 70 021 t benzino (trečdaliu daugiau nei 2020 m., nes renkamės mažiau aplinkai kenksmingus benzininius automobilius).



## „Telia“ duomenų centruose vėsinimui naudojama „Kyoto Cooling“ technologija:

- ▶ Dėl to kasmet išskiriame mažiau apie 575 t CO<sub>2</sub>, tai atitinka maždaug 130 automobilių per metus išmetamo CO<sub>2</sub> kiekį.
- ▶ 2021 m. išplėtėme ir modernizavome Vilniuje, Parko g. esantį duomenų centrą „S2“.



## Taikome aušinimo lauko oru sprendimus (angl. free-cooling) „Telia“ techninėse patalpose:

- ▶ Tai leidžia sutaupyti iki 45 proc. kompresorių suvartojamos elektros energijos.



## Darbuotojus skatiname naudotis automobilių dalijimosi paslaugomis – nemaža jų dalis yra elektriniai, šiltuoju metų laiku – dviračiais, paspirtukais.

# Atliekų mažinimas

Mums svarbu žinoti, kiek visoje „Telia“ tiekimo grandinėje ir veikloje sukuriama atliekų, todėl stebime, renkame ir analizuojame ne tik savo, bet ir mūsų partnerių duomenis. Nuo 2021 m. pradėjome gauti išsamią informaciją iš rangovų apie jų sukuriamas atliekas atliekant darbus, susijusius su „Telia“. \*Tai 2021 m. lėmė atliekų kiekio padidėjimą, lyginant su 2020 metais. Tačiau nuo šiol turėdami išsamią informaciją galėsime imtis dar efektyvesnių būdų atliekų kiekiui mažinti.

## „Telia“ veikloje sukuriamos atliekos:

Kiekis (tonos)



# Žiedinės ekonomikos modelio taikymas

Visada ieškome efektyviausių žiedinės ekonomikos modelio taikymo būdų, kurie padėtų pasiekti apčiuopiamų rezultatų ir sukurtų realią vertę tiek mūsų klientams, tiek rinkai.

## Atnaujinti telefonai

„Telia“ pirmoji Lietuvoje pristatė atnaujintus telefonus. Tai – anksčiau naudoti įrenginiai, kuriuos „Telia“ ekspertai nuodugniai patikrina, atnaujina ir paruošia pakartotiniam jų naudojimui. Atnaujinti telefonai yra tvaresnė ir draugiška piniginei alternatyva naujiems telefonams: renkant šį įrenginį galima sutaupyti nuo ~55 kg CO<sub>2</sub>, kuris būtų išskirtas telefono gamybos metu.

„Telia“ atnaujintus telefonus siūlo ir gyventojams, ir verslui. Jiems suteikiama 12 mėn. garantija. Dabar siūlomi daugiau kaip 10 atnaujintų „Apple“ ir „Samsung“ telefonų modelių.

## „Ekoreitingas“

2021 m. birželio mėn. „Telia“ kartu su „Deutsche Telekom“, „Orange“, „Telefónica“ (su O2 ir „Movistar“ prekių ženklais) bei „Vodafone“ pristatė unikalų sprendimą rinkoje – telefonų

draugiškumo aplinkai vertinimą „Ekoreitingą“. Jis vartotojams suteikia išsamią informaciją apie mygtukinių bei išmaniųjų telefonų poveikį aplinkai – nuo jų gamybos iki naudojimo ar perdirbimo. Nustatant konkretaus telefono reitingą (balą), remiamasi vieninga metodologija ir vertinami net 19 skirtingų kriterijų (pagal gamintojų pateiktą informaciją). Objektyviai nustatytas įvertis (maksimalus – 100 balų) parodo įrenginio draugiškumą aplinkai per visą jo gyvavimo ciklą.

## „Ekoreitinge“ taip pat atskirai įvertinami 5 esminiai telefonų tvarumą atspindintys veiksniai:

- ▶ **Patvarumas** – įrenginio tvirtumas, baterijos ištvermingumas ir suteikiama garantija telefonui bei jo dalims.
- ▶ **Atstatymas** – kaip lengvai galima pataisyti sugedusį įrenginį, kaip jo dizainas ir palaikymas lemia telefono naudojimo, panaudojimo trukmę ir jo atnaujinimo galimybes.
- ▶ **Perdirbimas** – ar įrenginį galima išardyti ir atskirti jo komponentus, kokios gamyboje naudotos medžiagos ir ar jos tinkamos perdirbti.

▶ **Gyvavimo ciklas** – kiek šiltnamio efektą sukeliančios taršos išskiriama per visą įrenginio gyvavimo ciklą.

▶ **Išteklių panaudojimas** – kiek retų žaliavų reikėjo įrenginiui pagaminti (pvz., kiek aukso panaudota elektronikos komponentuose).

„Ekoreitingo“ metodologija paremta ilgamete rinkos patirtimi ir geriausiomis kitų poveikio aplinkai vertinimo iniciatyvų praktikomis. Ji buvo sukurta bendradarbiaujant su IHOBE (viešoji agentūra, kuri specializuojasi ekonomikos vystymo, tvarumo ir aplinkosaugos srityse), įrenginių tiekėjais, naudojant naujausius Europos Sąjungos, ITU-T, ETSI ir ISO standartus bei gaires.

2021 m. 4 iš 10 perkamiausių išmaniųjų telefonų Lietuvoje (parduodamų „Telia“) buvo iš „Ekoreitingo“ sąrašo.

# Kiti žiedinės ekonomikos modelio pavyzdžiai

## Surenkame ir rūšiuojame seną klientų įrangą.

Klientai visuomet gali atnešti savo senus įrenginius į „Telia“ salonus.

2021 m. surinkome daugiau kaip 1 100 vnt. mobiliųjų telefonų, nešiojamųjų kompiuterių ir kt. įrangos: 70 % jų buvo pernaudota, 30 % – išrūšiuota.

Taip sumažinome daugiau nei 62 t CO<sub>2</sub> emisijų.

2021 m. pakartotinai panaudojome net 42 400 vnt. kitos įrangos – maršrutizatorių bei televizijos priedėlių. Savo asortimente jau turime mobiliųjų telefonų dėklų, kurie yra pagaminti iš lengvai yrančių medžiagų, t. y. ne plastiko.

## Atsisakome popieriaus.

Įgyvendinome elektroninį sutarčių pasirašymo projektą „Paperless“. Perkėlę sutartis į elektroninį formatą kasmet sutaupome daugiau kaip 7 milijonus popieriaus lapų arba 35 tonas popieriaus. Tai prilygtų 850 medžių miškui.

2021 m. sumažinome popierinių sąskaitų, kurias gauna klientai, kiekį nuo 116 tūkst. iki 101 tūkst.

Toliau mažiname biure naudojamo popieriaus kiekį: 2021 m. buvo nupirkta penktadaliu mažiau popieriaus pakelių (4455 vnt. pakuočių).

Atnaujinome išankstinio mokėjimo paslaugos „Ežys“ pakuotes – joms naudojame popierių, kuris žymimas FSC sertifikatu, užtikrinančiu griežtą, tvarią ir patikimą medienos produktų kilmės kontrolę.

# Aplinkosaugos ambasadoriai – darbuotojai

Esame didelė, daugiau kaip 2 000 žmonių organizacija. Jie – didžiausi mūsų veiklos ambasadoriai, todėl su jais nuolat kalbame apie aplinkosaugą, tvarumą ir atsakingą elgesį, suteikiame jiems naudingos informacijos, įtraukiame į įvairias veiklas ir iniciatyvas.

## Kaip tai darome?

- ▶ Naujai prie „Telia“ komandos prisijungę kolegos yra iš karto supažindinami su mūsų tvarumo strategija, veikla ir pasiektais rezultatais.
- ▶ Visi darbuotojai yra supažindinami su vidinėmis įmonės politikomis ir instrukcijomis, kurios susijusios su tvaria veikla ir, konkrečiai, su aplinkosauga.
- ▶ Darbuotojams rengiame e. mokymus apie aplinkosaugą bei ekodizainą.
- ▶ Vidiniame įmonės intranete turime aplinkosaugai ir tvarumui skirtą informacinę rubriką, nurodome atsakingų žmonių kontaktus, kad visi žinotų, į ką galima kreiptis kilus klausimams arba turint pasiūlymų, idėjų.

## Į aplinkosaugą įtraukiame ir tiekėjus

Apskaičiavome, kad net 86 proc. mūsų vertės grandinei tenkančių emisijų yra mūsų tiekimo grandinėje. Todėl, siekdami užsibrėžto tikslo iki 2030-ųjų savo veikloje fiksuoti nulį CO<sub>2</sub>, glaudžiai bendradarbiaujame su savo tiekėjais.

## Dirbdama su partneriais ir tiekėjais „Telia“ remiasi trimis svarbiausiais aspektais:

- ▶ **Poveikis, kurį mes galime daryti tiesiogiai:** mes dirbame su partneriais ir kitų sektorių įmonėmis siekdami, kad tiek gamybos, tiek kitų veiklų į aplinką išskiriamas anglies dioksido kiekis mažėtų.
- ▶ **Mokslu pagrįsti tikslai (angl. SBTI):** raginame savo tiekėjus nustatyti mokslu pagrįstus ar jiems lygiaverčius aplinkosaugos tikslus ir imtis visų priemonių, kad iki 2030-ųjų sumažėtų jų absoliutus šiltnamio efektą sukeliančių dujų išmetimas bent 50 procentų.

**2021 m. pabaigoje 27 proc. mūsų tiekimo grandinės partnerių jau buvo nusistatę mokslu pagrįstus aplinkosaugos tikslus.**

- ▶ **Įtraukimas ir parama:** mes bendradarbiaujame su tiekėjais, dalinamės informacija ir gerosiomis praktikomis, kad paskatintume juos toliau plėtoti aplinkosaugos planus ir visi kartu galėtume pasiekti klimato atžvilgiu neutralią veiklą visoje vertės grandinėje iki 2030 m. (įtraukiant ir subrangovus).

# Taikomos praktikos, leidžiančios pasiekti proveržį

► Visi tiekėjai, dirbantys su „Telia“, pasirašo **Tiekėjų elgesio kodeksą**, kuriame nurodyti konkretūs aplinkosaugos reikalavimai, pavyzdžiui, medžiagos, kurių tiekėjas turi vengti arba visai nenaudoti mums tiekiamuose produktuose.

► Dalis naujų tiekėjų pildo **Aplinkosaugos klausimą**, kuriame įtraukti ir su CO<sub>2</sub> emisijomis susiję klausimai, vertinantys dabartinį tiekėjų CO<sub>2</sub> poveikį aplinkai, o taip pat sąrašą priemonių, kurių ketinama imtis siekiant šį poveikį sumažinti.

Šis klausimynas naudojamas kaip vienas iš tiekėjų atrankos kriterijų. Prašome tiekėjų atsakingai vadovautis „Telia“ keliamais reikalavimais ir periodiškai vykdomu su tuo susijusiu patikrinimu, kurių metu konsultuojame ir patariame organizacijoms, kaip jos galėtų tobulėti.

► Sukūrėme specialią **Aplinkosaugos ir darbuotojų saugos bei sveikatos atmintinę**, kuria dalinamės su visais mūsų rangovais.

► Prašome rangovų **teikti informaciją apie atliekų kiekius** bei jų sutvarkymo būdus, vykdam „Telia“ užsakytus darbus.

► Vykdydami **viešuosius pirkimus numatome aiškius aplinkosauginius reikalavimus**, kuriuos turi atitikti paslaugų ir prekių tiekėjai bei jų siūlomi gaminiai.

## Tarptautinis lygmuo

Suprasdama, kad globalus pokytis įmanomas tik bendradarbiaujant su kitais, „Telia“ jungiasi ir inicijuoja globalias iniciatyvas, kurios gali paskatinti kitus verslus bei organizacijas rinktis tvaresnį veiklos kelią.

Tarptautinės iniciatyvos, prie kurių prisideda „Telia“:

**1,5 °C eksponentinis planas**  
(angl. 1.5°C pathway, the Exponential Roadmap)

**1,5 °C tiekimo grandinės lyderius vienijanti iniciatyva**  
(angl. 1.5°C Supply Chain Leaders)

**MVĮ klimato klubas** (angl. SME Climate HUB)

**1,5 °C verslo planas** (angl. 1.5°C Business Playbook)

# Apdovanojimai

► 2021 m. „Nacionaliniuose atsakingo verslo apdovanojimuose“ „Telia“ išrinkta Aplinkai draugiškiausia bendrove didelių įmonių kategorijoje.

► 2021 m. „Sustainable Brand Index™“ atskirų sektorių reitinge „Telia“ – tvariausia telekomunikacijų bendrovė Lietuvoje.





# Skaitmeninė įtrauktis

Patikimas ryšys ir skaitmeniniai įgūdžiai šiandien labai svarbūs kiekvienam iš mūsų – nepriklausomai nuo amžiaus, išsilavinimo, gyvenamosios vietos, veiklos ir kitų aplinkybių. Todėl imamės įvairių skaitmeninės įtraukties iniciatyvų, kuriomis iki 2025 m. visose „Telia“ rinkose siekiame pasiekti 1 milijoną žmonių – padėti jiems gauti vertingų žinių, įgūdžių, įtraukti juos į technologijų rinką ir pan.

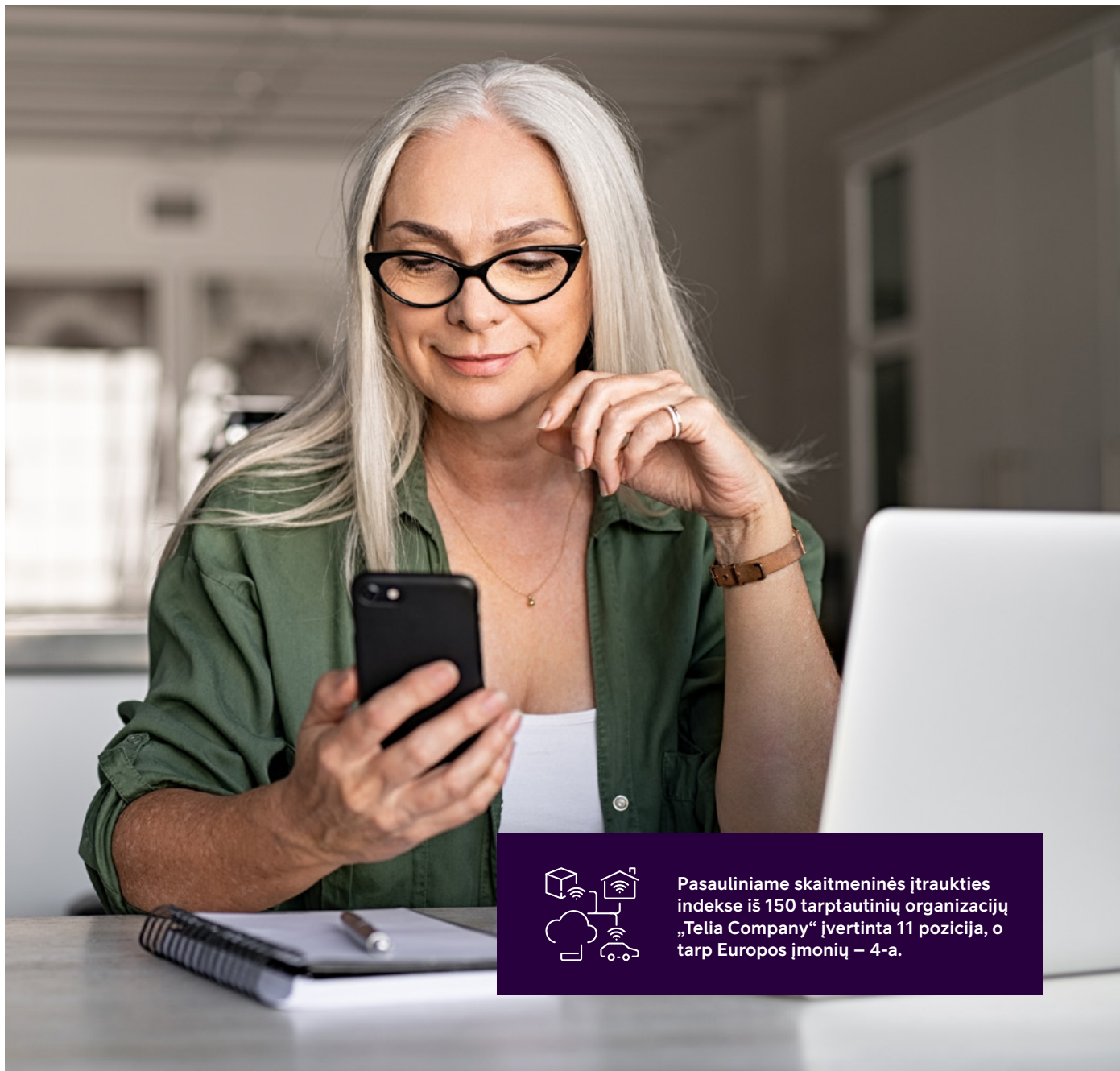
**Prioritetinės „Telia“ skaitmeninės įtraukties projektų grupės:**

- ▶ Vaikai ir jaunimas
- ▶ Vyresnio amžiaus gyventojai
- ▶ Pažeidžiamiausios visuomenės grupės, pavyzdžiui, migrantai

**2021 m. „Telia Company“ mastu skaitmeninės įtraukties programos pasiekė 608 000 žmonių.**

**2021 m. „Telia“ Lietuvoje įgyvendinamos skaitmeninės įtraukties programos pasiekė daugiau kaip 16 000 žmonių.**

2021 m. pabaigoje Pasaulio lyginamųjų tyrimų aljansas (angl. *The World Benchmarking Alliance*) pristatė Pasaulinį skaitmeninės įtraukties indeksą (angl. *Digital Inclusion Benchmark*). Šis indeksas stebi ir vertina, kaip įmonės prisideda ir skatina platesnę skaitmeninę įtrauktį, kokių efektyvių veiksmų imasi.



Pasauliniame skaitmeninės įtraukties indekse iš 150 tarptautinių organizacijų „Telia Company“ įvertinta 11 pozicija, o tarp Europos įmonių – 4-a.

# Visuomenės įtraukimas ir edukacija

2021 m. tęsėme jau anksčiau pradėtas skaitmeninės įtraukties iniciatyvas ir įsitraukėme į naujus projektus. Mums svarbu, kad visos šios veiklos būtų prasmingos ir kuriančios realią naudą – čia dalinamės nuveiktais darbais.



## Saugi visuomenė

2021 m. sulaukėme bemaž 100 valstybinių institucijų kreipimūsi su prašymais blokuoti svetaines ar atskirus veiksmus interneto erdvėje. Per metus iš viso užblokavome:

- ▶ 5379 domenų
- ▶ 5 IP adresus



## Iniciatyva „Augu internete“

Apie internetą ir saugų laiką jame su vaikais, jaunimu, mokytojais ir tėvais kalbame jau septintus metus. Į šį projektą įsijungusi 50 „Telia“ darbuotojų komanda: jie keliauja – gyvai ir nuotoliniu būdu – į Lietuvos mokyklas ir susitinka su moksleiviais specialiose saugaus interneto pamokose.

### 2021 m. „Augu internete“ rezultatai:

- ▶ Saugaus interneto pamokos įvyko 9 Lietuvos mokyklose
- ▶ Jose dalyvavo daugiau kaip 460 vaikų

**Iš viso per septynerius metus „Telia“ saugaus interneto pamokose dalyvavo beveik 87 tūkst. Lietuvos moksleivių.**



## Saugesnio interneto savaitė

Kasmet minime Saugesnio interneto savaitę – ji pažymima daugiau nei 150 pasaulio šalių jau 19-us metus iš eilės.

2021 m. Saugesnio interneto savaitės metu „Telia“ organizavo specialią informacinę kampaniją, orientuotą į tėvus, globėjus bei mokytojus. Jos tikslas – pasidalinti aktualiomis žiniomis apie vaikų saugų elgesį internete, informacija ir patarimais, kaip pandemijos akivaizdoje saugiai dirbti namuose, kaip susikurti saugią skaitmeninę erdvę ir atpažinti kibernetinius pavojus.

Nepamiršome ir savo darbuotojų: organizavome vidinį renginį kolegoms ir jų vaikams, kurio metu koncentravomės į ypač aktualią temą – melagienas ir jų atpažinimą. Renginyje edukacinius užsiėmimus rengė mūsų iniciatyvos „Augu internete“ bei „EduCare“ (kompetencijų centro „Telia Global Services Lithuania“) mentoriai. Renginyje dalyvavo beveik 200 dalyvių.



# Visuomenės įtraukimas ir edukacija



CHILDHOOD

WORLD CHILDHOOD FOUNDATION

## Vaikų patariamoji grupė (angl. Children's Advisory Panel, CAP)

Kaip ir kasmet, 2021 m. „Telia Company“ vykdė Vaikų patariamąsios grupės (CAP) tyrimą. Šį kartą gilinomės į tai, ar vaikai geba internete atpažinti melagienes, ar tikrina informacijos šaltinius, kaip elgiasi susidūrę su neteisinga informacija ir pan. Tyrimas buvo atliktas 5 šalyse – Lietuvoje, Estijoje, Latvijoje, Suomijoje ir Švedijoje. Iš viso apklausti daugiau kaip 5 tūkst. 11–17 metų jaunuolių, o daugiau kaip 500 12–15 metų vaikų dalyvavo specialiose kūrybinėse dirbtuvėse.

### Lietuvos tyrimo rezultatai:

- ▶ Net 8 iš 10 Lietuvos mokyklinio amžiaus (11–17 m.) vaikų susiduria su melaginga arba neteisinga informacija internete.
- ▶ Tik 1 iš 4 patikrina informacijos patikimumą prieš ją dalindamasis su kitais.
- ▶ 27 proc. Lietuvos vaikų sako žinantys arba dažniausiai žinantys, kaip identifikuoti melagingą informaciją ir 41 % teigia, kad jie tai geba padaryti kartais.
- ▶ 15 proc. apklaustų moksleivių prisipažįsta, kad jiems tai kelia iššūkių ir yra sunku atskirti patikimą informaciją nuo nepatikimos.

## Išmanioji programėlė „Telia Smart Family“

2021 m. pristatėme pirmą išmaniąją šeimos bendravimo platformą Lietuvoje – „Telia Smart Family“. Ši nemokama ir visų operatorių klientams prieinama programėlė skirta saugiai susirašinėti, matyti šeimos narių buvimo vietą ir gauti su ja susijusius priminimus.

Programėlę kūrėme kartu su „Telia“ kolegomis Švedijoje. Pirmieji ją testavo 700 „Telia“ darbuotojų ir jų šeimų narių. Atsižvelgus į atsiliepimus ir patarimus, programėlę patobulinome ir dabar ją gali naudoti visi Lietuvos gyventojai.

**Rudenį startavusi „Telia Smart Family“ programėlė per pirmus keturis mėnesius buvo atsisiųsta virš 2000 kartų.**

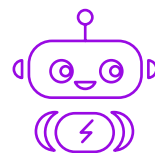
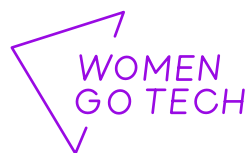
## Mokymai „Vaikų teisės – kokia yra mūsų atsakomybė?“

Mums svarbu, kad mūsų darbuotojai geriau suprastų apie vaikų teises, taip pat rizikas, su kuriomis vaikai susiduria internete. Todėl organizavome vidinius mokymus „Vaikų teisės – kokia yra mūsų atsakomybė?“ – juos „Telia Company“ parengė kartu su Pasaulio vaikystės fondu (angl. World Childhood Foundation). Tokie mokymai pirmiausia naudingi praktiškai – kolegoms, auginantiems vaikus, be to, žinios stiprina mūsų kaip organizacijos įsipareigojimą apsaugoti ir įgalinti vaikus jų kasdienėje veikloje.

## „Vaikų kampelis“

Jau ne vienerius metus vystome specialiai vaikams sukurtą saugią aplinką „Telia“ televizijoje. „Vaikų kampelio“ nustatymus reguliuoja patys tėvai, o siūlomas turinys yra pritaikytas ir specialiai atrinktas būtent vaikams. Platformoje įdiegta turinio filtravimo galimybė, laiko ribojimas, todėl tėvai gali jaustis ramūs. 2021 m. šia paslauga Lietuvoje naudojosi beveik 9 tūkst. „Telia“ klientų.

# Visuomenės įtraukimas ir edukacija



## „Women Go Tech“

„Telia“ jau šeštąjį sezoną jungiasi prie didžiausios moterų mentorystės ir konsultacijų programos Lietuvoje „Women Go Tech“, skirtos siekiančioms karjeros technologijų sektoriuje. Ši programa per visą savo gyvavimo laiką jau prisidėjo prie daugiau kaip 100 sėkmingų karjeros istorijų.

### „Women Go Tech“ 2021 m. 5-ojo sezono pasiekimai:

- ▶ Įsitraukė 191 mentorius
- ▶ Prisidėjo 60 ekspertų
- ▶ Dalyvavo 260 naujų dalyvių

Į „Women Go Tech“ veiklą įsitraukę ir „Telia“ mentoriai bei atskirų sričių ekspertai. Be to, 2021 m. suorganizavome savarankišką renginį „Technologijų diena“, skirtą tiek šios mentorystės programos dalyvėms, tiek mūsų darbuotojams. „Technologijų diena“ sulaukė didelio dėmesio – joje susirinko daugiau kaip 540 dalyvių.

2021 m. „Women Go Tech“ taip pat organizavo nuotolinių mokymų ciklą „Atrask technologijas“. Keturiolikos paskaitų ciklas pasakojo apie karjerą technologijų srityje. Paskaitas iš viso išklausė 3263 dalyvės.

## „Sidabrinė linija“

Prie vyresnio amžiaus žmonių socialinės ir skaitmeninės atskirties mažinimo prisidedame bendradarbiaudami su projektu „Sidabrinė linija“. Tai – nemokama draugystės, bendravimo ir emocinės pagalbos linija vyresnio amžiaus žmonėms, veikianti visoje Lietuvoje. Mūsų draugystė užsimezgė dar 2019 m., o „Telia“ indėlis – skleisti žinią apie „Sidabrinės linijos“ veiklą, skatinti ją naudotis vienišus, atokiau gyvenančius senjorus. Nuo bendradarbiavimo pradžios „Telia“ inžinieriai išdalino daugiau kaip 600 „Sidabrinės linijos“ lankstinukų su kvietimu naudotis jos suteikiamomis galimybėmis.

## „Gudrutis“

Tėvai patys sprendžia, kada ir kaip vaikus supažindinti su technologijomis. Tačiau vaikams pradėjus eiti į darželį ar mokyklą tampa svarbu žinoti, kur yra vaikas, galimybė su juo susisiekti. Tam praverčia vaikiškas laikrodis su GPS vietos nustatymu. 2021 m. šį laikrodį savo vaikams įsigijo beveik 1 600 tėvų.

## „Raudonos nosys – gydytojai klounai“

2021 m. tęsėme bendradarbiavimą su projektu „Raudonos nosys – gydytojai klounai“ – organizacija, kuri teikia emocinę pagalbą vaikams ligoninėse. Šiam projektui esame skyrę 10 planšetinių kompiuterių su neribotu mobiliuoju internetu, visa tai leido karantino metu toliau tęsti gydytojų klounų veiklą.

**Per COVID-19 pandemiją gydytojai klounai, naudodamiesi „Telia“ suteiktomis technologijomis, pabendravo ir emociškai padėjo daugiau nei 1000 vaikų.**

2021 m. pabaigoje startavo dar viena šios organizacijos iniciatyva – „Intensyvi šypsena“, kuriai taip pat naudojamos technologijos. Jos tikslas – emociškai paruošti mažuosius ligoniuokus sudėtingoms operacijoms arba gydymo procedūroms, nuraminti, padrąsinti. Tai daroma šmaikščiai, pasitelkiant juoką – filmukuose deguonies kaukė virsta balionu, o kateteris – drugeliu. Programa pirmiausia pritaikyta Santaros klinikų Vaikų ligoninės LOR skyriuje, o 2022 m. planuojama ją plėsti.

**„Intensyvios šypsenos“ programa jau surengė daugiau kaip 100 nuotolinių sesijų, jų metu pabendrauta su daugiau kaip 600 vaikų, kurie laukė įvairių operacijų ar procedūrų.**

# Ryšys visiems ir visur

Mūsų klientai Lietuvoje naudojami didžiausiais ir moderniausiais šviesolaidinio bei mobiliojo ryšio tinklais, pirmieji išbando naujos kartos paslaugas ir technologines inovacijas. Mums tai svarbu, nes kokybiškas ryšys sujungia žmones, palengvina ir praturtina jų kasdienybę, įgalina veikti ir kurti. Todėl ir 2021 m. savo sektoriuje investavome daugiausia.

**94 mln. eurų**

2021 m. investicijos

**27,8 mln. eurų**

investicijos pagrindinio tinklo atnaujinimui

**37,7 mln. eurų**

investicijos mobiliojo tinklo plėtrai

2021 m. įdiegėme 73 naujas mobiliąsias stotis, o 454 – modernizavome. Lietuvoje jau veikia 450 naujos kartos „Ericsson“ bazinių stočių, palaikančių visų kartų ryšio technologijas – ir 5G.

2021 m. nutiesėme 674 km šviesolaidinio interneto kabelių. Bendras ilgis Lietuvoje – jau 35,3 tūkst. km.

2021 m. „Telia“ toliau tęsė 5G testavimą nekomerciniais dažniais.

„Telia Lietuva“ mobilusis internetas – greičiausias Lietuvoje\*

104,5 Mb/s (prieš metus – 85,1 Mb/s)

\* 2021 m. RRT duomenys

# Naujos paslaugos ir galimybės

## Duomenų centrai

Per pandemiją sparčiai augo debesijos paslaugų poreikis, todėl 2021 m. „Telia“ investavo 2 mln. eurų „S2“ duomenų centro, esančio Vilniuje, Parko g., plėtrai ir modernizavimui. „Tier III“ reikalavimus atitinkantis atnaujintas duomenų centras pasižymi aukščiausiu patikimumo lygiu ir itin efektyviomis technologijomis. Naujos kartos „Telia“ duomenų centre „S2“ įrengta 80 serverių spintų, kurių bendra galia siekia 400 kW. Kaip ir kituose „Telia“ duomenų centruose, čia naudojama 100 proc. „žalia“ elektros energija, taip pat įdiegta energiją tausojanti moderni aušinimo įranga.

## Pirmieji lietuviški 5G produktai

Mes kartu su profesionalios tinklo įrangos gamintoja „Teltonika Networks“ pradėjome kurti pirmuosius lietuviškus 5G produktus – pramoninio lygio mobiliojo ryšio maršrutizatorius. Pirminius komponentų bandymus 5G tinkle realiomis sąlygomis „Teltonika Networks“ atliko Kaune. Taip pat bandymai atliekami ir įrangos veikimas tikrinamas „Telia“ ryšio laboratorijoje.

## 5G ryšio plėtra

2021 m. spalio mėnesį „Telia“ kartu su LR Susisiekimo ministerija, kitomis viešojo sektoriaus institucijomis bei telekomunikacijų paslaugų operatoriais pasirašė bendradarbiavimo memorandumą. Pasirašiusios šalys įsipareigojo bendradarbiauti užtikrinant 5G ryšio plėtrą Lietuvos teritorijoje, įskaitant nepertraukiamą 5G ryšį tarptautiniuose transporto koridoriuose „Via Baltica“ ir „Rail Baltica“, miestų teritorijose, valstybinės reikšmės keliuose, geležinkeliuose ir uostuose. Keliamas tikslas – iki 2025 m. 100 Mbps spartos ryšį užtikrinti bent 95 proc. Lietuvos namų ūkių.

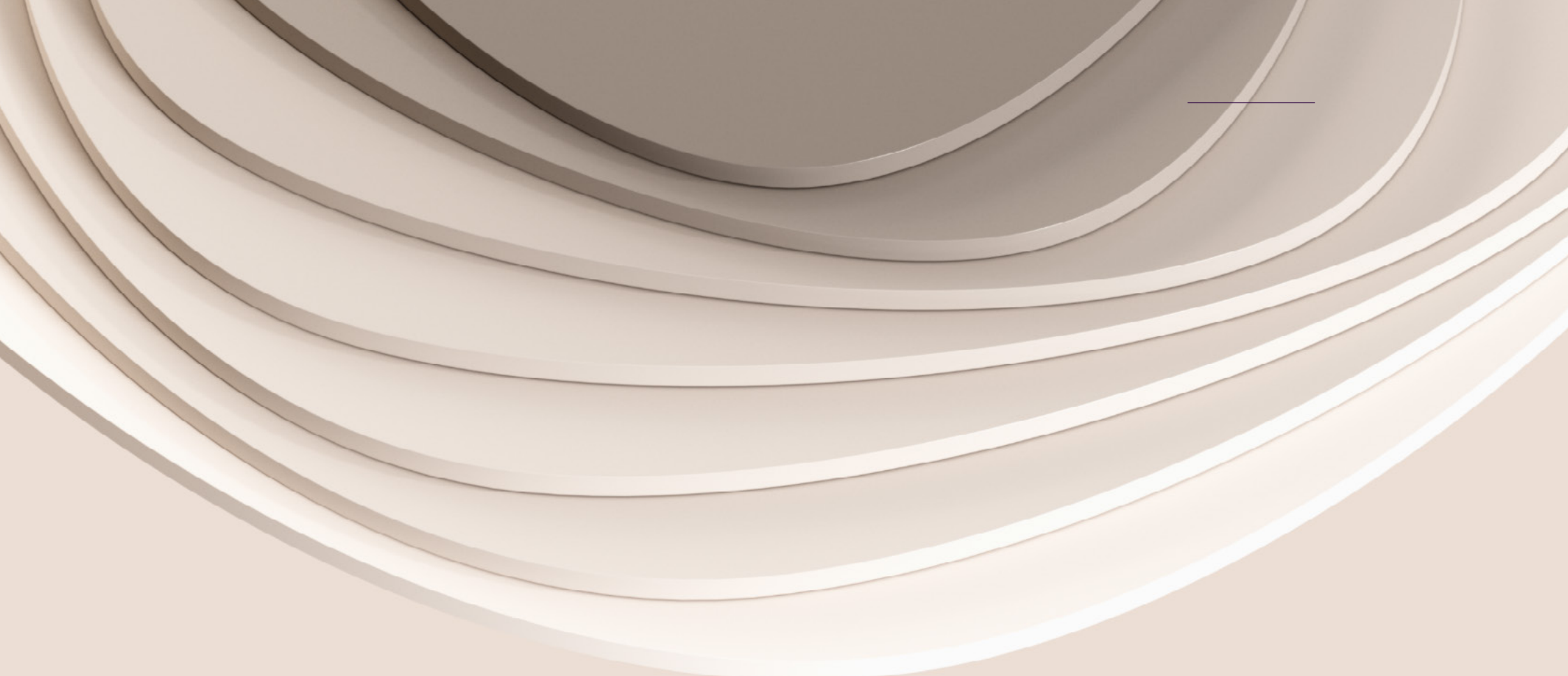
## VoLTE

Pažangiausia balso skambučių VoLTE (angl. Voice over LTE) technologija „Telia“ tinkle jau veikia ir „Android“ ir „iPhone“ telefonų naudotojams. O 2021 m. buvo peržengta simbolinė, tačiau labai svarbi riba – jau kas antras skambutis vyko naudojant VoLTE. Ji užtikrina skambučio sujungimą akimirksniu, aiškų kaip krištolas balsą ir svarbiausia – galimybę vienu metu kalbėti telefonu bei naršyti internete 4G ryšiu.

# Partnerystės ir sertifikatai

2021 m. glaudžiai bendradarbiavome su tarptautiniais partneriais – taip kėlėme savo kvalifikaciją, gilinome specializuotas žinias, įgavome svarbių veiklai sertifikatų.

- ▶ Tapome IBM metų partneriu. IBM įvertina ir teikia apdovanojimus 12-oje su jų produktais susijusių sričių (pvz.: saugyklos, serveriai ir pan.) – „Telia“ pirmą kartą gavo apdovanojimą, apimantį visas sritis.
- ▶ Pirmą kartą gavome pasaulinės technologijų kompanijos „Hewlett-Packard“ (HP) metų partnerio apdovanojimą.
- ▶ Buvome įvertinti kaip „Dell Technologies“ metų partneriai ir taip pat apdovanoti už tvarumo iniciatyvas.
- ▶ Tapome programinės įrangos įmonės „Veeam“ geriausias VCSP partneriais ir geriausias prenumeratų pardavimo partneriais Baltijos regione.
- ▶ esame sertifikuotas SAP HANA operacijų teikėjas (pažengęs lygis), debesijos ir infrastruktūros tiekėjas (kvalifikuotas lygis) ir prieglobos operacijų teikėjas (pažengęs lygis).



**Ivairovē ir  
ītrauktis**

# Įvairovė ir lygios teisės

Mes kasdien kuriame ir puoselėjame tokią aplinką, kur visi „Telia“ kolegos gali jaustis patogiai ir drąsiai būti savimi. Nes tik tokioje aplinkoje galime atskleisti geriausias savo savybes, įgūdžius ir gebėjimus, realizuoti save ir įkvėpti kitus.

## Todėl mes:

- ▶ Palaikome įvairovę ir darbo kultūrą, kurioje kiekvienas gali jaustis išgirstas, palaikomas ir gerbiamas nepriklausomai nuo lyties, lytinės tapatybės arba jos išraiškos, tautybės, etninės kilmės, religinių įsitikinimų, amžiaus, socialinės kilmės, seksualinės orientacijos, neįgalumo ar asmenybės ypatumų.
- ▶ Gerbiame kiekvieno asmens unikalumą – mums svarbu, kad kiekvienas darbuotojas galėtų būti savimi ir turėtų lygias galimybes.
- ▶ Kuriame darbo aplinką, kurioje skatinama įvairovė ir įtrauktis.

## Įvairovės ir lygių teisių srityje mums svarbu:

- ▶ **Darbuotojų ir vadovų įsitraukimas.** Siekiame didinti viso kolektyvo sąmoningumą ir įsitraukimą, tam pasitelkiame įvairius mokymus, diskusijas, renginius.
- ▶ **Procesai.** Įmonės vidiniuose procesuose integruojame įvairias įtraukias ir lygias galimybes tam, kad neliktų šališkumo ir diskriminacijos apraiškų.
- ▶ **Iniciatyvos ir partnerystės.** Dalyvaujame ir patys organizuojame renginius bei iniciatyvas, kurios prisideda prie temos sklaidos ir svarbių pokyčių.

Vienas iš svarbių dokumentų, kuriuo vadovaujames, yra „Telia“ Lygių galimybių politika. Ji skatina įvairovės ir lygių galimybių kultūrą – nuo visiems sudaromų geriausių darbo sąlygų iki sąžiningo darbo užmokesčio, užkertant kelią diskriminacijai ir priekabiavimui. Ši politika yra integruota į Personalo, Atlygio politikas (abi skelbiamos viešai), taip pat yra numatyta Etikos ir elgesio kodekse, Atsakingo verslo kodekse bei kituose įmonės dokumentuose. Mes sau keliamo aiškius lygių galimybių prioritetus.

## „Telia“ lygių galimybių prioritetai:

**100 %** lygios galimybės visiems

**50/50** tolygus lyčių atstovavimas visose pareigybėse

**0 %** jokio atlygio atotrūkio tarp lyčių, diskriminacijos ar priekabiavimo atvejų

**2021 m. Lietuva, kartu su Estija, tapo pirmosiomis šalimis „Telia“ grupėje, kuriose po lygiai visų darbuotojų sudaro moterys ir vyrai.**

Įsipareigojame užtikrinti įvairovę ir lygias galimybes visiems darbuotojams, todėl bendrovėje pakeitėme įdarbinimo procesus, vidines tvarkas ir pristatėme specialias programas bei iniciatyvas, kurios padeda didinti darbuotojų įvairovę ir įsitraukimą ilguoju laikotarpiu.

## Iki 2021 m. pabaigos:

**52%** vadovų buvo apmokyti identifikuoti nesąmoningo šališkumo apraiškas

**17%** vadovų buvo apmokyti įtraukaus įdarbinimo praktikos

**100 %** personalo atrankos specialistų buvo apmokyti įtraukios įdarbinimo praktikos, kuri padeda užtikrinti nešališką reklamą, nešališką įvairių talentų pritraukimą ir įdarbinimą

## Tai, kad mūsų pastangos duoda rezultatų, rodo ir metinės darbuotojų įsitraukimo apklausos rezultatai:

**91%** „Telia“ darbuotojų sutinka, kad su jais elgiamasi pagarbiai ir oriai

**89%** didžiuojasi „Telia“ indėliu į tvarią visuomenę

Savo gerą lygybės ir įvairovės puoselėjimo praktiką dalinamės ir su kitomis Lietuvos įmonėmis bei organizacijomis. 2021 m. „Telia“ atstovai dalyvavo šiuose renginiuose ir iniciatyvose:

► **„Female Role Model Day. Cracking the Code in Tech“** – renginys organizuotas kartu su „Women Go Tech“ iniciatyva, o jo metu dalinomės patirtimi sprendžiant įvairius technologijų iššūkius. Renginyje dalyvavo 500 žmonių.

► **„Atrask technologijas“** – su projekto „Women Go Tech“ dalyvėmis dalinomės patarimais, kaip pasiruošti IT karjeros pradžiai. Renginyje dalyvavo 3 263 dalyvės.

► **„Global Diversity Talk“** – internetiniame seminare diskutavome apie vyrus-sąjungininkus (angl. male allyship).

► **„Pride“ globaliame renginyje** – antrus metus nuotoliniu būdu vykęs renginys pritraukė beveik 450 dalyvių iš „Telia“ komandos.

► **Baltijos įvairovės akademijos renginyje** – skirtame Baltijos šalių „Įvairovės chartijų“ atstovams pristatėme temą „Kaip skatinti įvairovę ir įtrauktį, sutelkiant dėmesį į psichologinę gerovę?“.

„Telia“ grupė yra įtraukta į specialųjį „Bloomberg“ Lyčių lygybės indeksą už pastangas ir įsipareigojimą skatinti lyčių lygybę darbo vietoje.



# Įtraukties iniciatyvos

Kartu su įvairovės partneriu SOPA (Socialinė įdarbinimo agentūra) realizavome „DUOday“ idėją – į mūsų darbuotojų šešėliavimo programą pakvietėme žmones, turinčius negalių. Jie kartu su mūsų darbuotojais praleido visą darbo dieną kartu sudarydami duetus (iš čia ir yra kilęs tarptautinės iniciatyvos pavadinimas „DUOday“). Visos dienos metu pakviesti žmonės su negalia ne tik susipažino su „Telia“ įmone, jos veikla, pamatė ją „iš vidaus“, bet ir išbandė įprastas mūsų darbuotojams užduotis, dalyvavo susitikimuose, bendravo su „Telia“ kolegomis. Šios iniciatyvos metu turėjome ir dalyvių, kurie šešėliavo kartu su mūsų vadovais.

Skatiname ne tik moteris, bet ir vyrus rinktis vaiko priežiūros atostogas. Nors Lietuvoje ši praktika dar gana reta, tačiau pamažu vyrai vis dažniau svarsto tokią galimybę. Kad tėčių,

einančių vaikų priežiūros atostogų, daugėtų, labai svarbu apie tai garsiai kalbėti ir diskutuoti. To imasi mūsų kolegų suburtas „Diversity HUB“ – jie „Telia“ organizuoja įvairius seminarus, mokymus, diskusijas. Viena jų būtent ir buvo skirta vyrams įkvėpti – diskusijoje tėčiai, išėję vaikų priežiūros atostogų, dalinosi savo patirtimis, nuotykiams ir patarimais.

Skatiname asmenvardžius naudoti ne tik tuos kolegas, kurių lytis skiriasi nuo apspręstos gimus, bet ir visus, kas norėtų parodyti, kad supranta asmenvardžių naudojimo svarbą. Juk kuo labiau bus įprasta visiems prisirašyti asmeninius įvardžius, tuo saugiau jausis kolegos, kurie yra už binarinių „normų“. Suprantame, kad būti vieninteliu translyčiumi asmeniui su įvardžiu prie el. parašo gali būti nepatogu ar nesaugu, bet mes galime parodyti

palaikymą asmeniniu pavyzdžiu. Būtent todėl skatiname el. laiško paraše naudoti asmens įvardį – ir taip parodyti, kad su mumis yra saugu, kad mes neturime išankstinės nuomonės apie kito asmens lytį. Tikime, kad laikui bėgant ir sukaupus pakankamai saugių patirčių, translyčiai ar nebinariniai asmenys, jausis pakankamai saugūs būdami savimi.

Tolerancija ir priėmimas ypač svarbūs į Lietuvą gyventi ir dirbti atvykusiems kitų šalių specialistams, kurių mūsų komandoje yra jau visai nemažai. Todėl juos visada kviečiame pasidalinti su kolegomis savo istorijomis, patirtimi, tradicijomis. Tai abipusiai naudinga ir didina visų tolerantiškumą ir tarpusavio pagarbą bei supratimą. Ir tam turime sukūrę iniciatyvą, kurią šmaikščiai vadiname „Globalus kaimas“.

# Įvairovę skatinantys projektai

Tęsiame ilgametę draugystę su „Women Go Tech“ iniciatyva. Tai pirmoji ir vienintelė Lietuvoje moterims sukurta mentorystės programa, skirta paskatinti atrasti su technologijomis susijusią karjerą. Kasmet prie projekto prisideda „Telia“ mentoriai, taip pat prisidedame prie programos kūrimo bei organizuojame „Women Go Tech“ dalyvėms skirtus specializuotus renginius.

2021 m. rugpjūčio mėn., minėdami „Baltic Pride“, prisidėjome prie kasmetinio Vilniaus šviesų festivalio. Kartu su jo svečiais, jaunų menininkų komanda „Hypar Collective“, kurių vizija yra derinant šviesą, garsą ir interaktyvumą kurti įtraukias ir naujų patirčių kupinas šviesos instaliacijas, pristatėme instaliaciją „Hypar“. Ši instaliacija buvo sukonstruota taip, kad festivalio lankytojams primintų apie įvairovę, pagarbą kiekvieno asmens teisėms, ypač LGBT bendruomenės: tam tikrais periodais ji įsižiebėdavo vaivorykštės spalvomis.

Prisijungėme prie „Danske Bank“ Lietuvoje Vaivorykštės iniciatyvinės grupės organizuotos idėjos – išreikšti vieningą poziciją, siekiant atkreipti dėmesį į partnerystės reglamentavimo būtinybę šalyje, ir paramą LGBT+ bendruomenei. Prie to prisijungė ir kitos Lietuvos bendrovės – „Vinted“, „Nasdaq“, „Moody’s“, „Thermo Fisher Scientific“.



The background features a series of overlapping, curved, light-colored bands that create a sense of depth and movement. A thin, dark horizontal line is positioned in the upper right quadrant of the image.

# **Atsakingas verslas**

# Kaip užtikriname atsakingą verslą?

Atsakingas verslas mums – tai efektyvus rizikų valdymas, neigiamo veiklos poveikio mažinimas, etiška bei atsakinga elgsena mūsų darbuotojų, rinkos ir visuomenės atžvilgiu. Šie įsipareigojimai galioja visoje „Telia“ vertės grandinėje. Turime apibrėžę aiškius tvarios veiklos prioritetus – skaidrumą ir antikorupciją, saviraiškos laisvę, asmens privatumą, darbuotojų saugą, sveikatą ir ugdymą, atsakomybę rinkoje. Būtent šioms sritims skiriame didžiausią dėmesį ir siekiame apčiuopiamų pokyčių.

## Atsakingo verslo principai

Kiekvienas „Telia“ darbuotojas vadovaujasi „Atsakingo verslo kodeksu“. Tai – lyg „etikos kompasas“, leidžiantis suprasti aiškius veiklos standartus ir jiems keliamus lūkesčius bei nurodantis, kad sąžiningas verslas – tai mūsų bendra atsakomybė. Šis dokumentas apima daugelį darbo praktikoje pasitaikančių sričių: dovanų ir verslo svetingumo, santykių su valstybės tarnautojais, asmens duomenų apsaugos, atsakingų pirkimų bei daugelio kitų aktualių sričių. Be vidinių įsipareigojimų sau ir vienas kitam, esame ir Lietuvos atsakingo verslo asociacijos (LAVA) nariai. Ši narystė mus dar labiau įpareigoja gerbti ir laikytis atsakingo ir etiško verslo principų.



## Kiti mūsų bendrovės atsakingą veiklą apibrėžiantys ir įprasminantys dokumentai:

- ▶ Antikorupcijos politika, atnaujinta 2021 metais.
- ▶ Saviraiškos laisvės telekomunikacijų srityje politika, atnaujinta 2021 metais.
- ▶ Privatumo pranešimas
- ▶ Darbuotojų saugos ir sveikatos taisyklės
- ▶ Tiekėjų elgesio kodeksas, atnaujintas 2022 metais.
- ▶ Aplinkosaugos politika, atnaujinta 2021 metais.

# Skaidrumas ir antikoruacija

2021 m. „Transparency International“ Lietuvos skyriaus atliktame 40-ies didžiausių šalies įmonių skaidrumo tyrime\* „Telia“ įvertinta maksimaliu balu – **gavome 100 balų iš 100 galimų**. Šis įvertinimas parodo, kad atvirai komunikuojame su klientais, partneriais, tiekėjais, viešai skelbiame principus, kuriuos taikome savo veikloje.

Mes pasisakome už skaidrią ir sąžiningą veiklą, netoleruojame bet kokios formos kyšininkavimo ir korupcijos. Mums svarbu, kad būtų laikomasi laisvos ir sąžiningos prekybos principų, o konkurencijai būtų suteikiamos atviros ir etiška verslą skatinančios sąlygos.

Visada laikomės Lietuvos įstatymų ir teisės normų. Turime ir savo vidinius dokumentus, kuriais vadovujamės: Antikorupcijos politiką ir Antikorupcijos taisykles. Šiomis temomis nuolat diskutuojame su darbuotojais, rengiame mokymus.

Skaidrumo tikimės ir iš savo partnerių bei tiekėjų. Atviras ir sąžiningas bendradarbiavimas gali sukurti socialiai atsakingą veiklos grandinę, todėl naudojames pažangia partnerių vertinimo (angl. Due Diligence) platforma, kuri padeda ne tik įvertinti, bet ir palaikyti skaidrius santykius su verslo partneriais.

Skaidrumui svarbi ir atvira bei grįžtamoju ryšiu pagrįsta vidinė organizacijos kultūra. Ją puoselėdami kuriame tokią darbo kultūrą ir aplinką, kurioje darbuotojai gali atvirai klausyti, kelti idėjas, diskutuoti, spęsti problemas kartu su savo vadovu bei kitomis komandomis. Be to, „Telia“ jau daug metų palaiko socialinį dialogą ir partnerystę su darbuotojų atstovais – profesinėmis sąjungomis.

„Telia“ turi ir „[Skaidrumo liniją](#)“. Ji darbuotojams, klientams, verslo partneriams ar tiekėjams suteikia galimybę (anonimiškai arba asmeniškai) pateikti pranešimus dėl kylančių problemų, pastebėto netinkamo elgesio ar kitų klausimų. 2021 m. buvo gauti 3 pranešimai, kuriuos tyrė atsakingi Žmogiškųjų išteklių

specialistai: visi pranešimai buvo sklandžiai išnagrinėti. Mes taip pat bendradarbiaujame su Specialiųjų tyrimų tarnyba (STT), skaidraus verslo iniciatyva „Baltoji banga“ (esame šios iniciatyvos nariai), reklamos savireguliacijos asociacija „Reklamos biuras“ (laikomės „Reklamos etikos kodekso“).

2021 m. nebuvo skirta jokių baudų už klaidinančios reklamos ar konkurencijos pažeidimus. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (VVTAT) 2021 m. nagrinėjo 5 skundus, 2 kartus skyrė įspėjimą su rekomendacija pasitbulinti.

## Reikalavimai tiekėjams

Renkamės tuos tiekėjus ir partnerius, kurių požiūris į tvarų ir atsakingą verslą, sutampa su mūsų požiūriu ir vertybėmis. Tam turime parengtą „Telia“ Tiekėjų elgesio kodeksą. Tai – dokumentas, kuriame aiškiai apibrėžiamos nuostatos ir veiklos principai, kurių mūsų partneriai ir tiekėjai turi laikytis. „Tiekėjų elgesio kodeksas“ apima įvairias sritis – žmogaus teises plačiąja prasme, darbuotojų teises, kovos su korupcija nuostatas, sąžiningą konkurenciją, aplinkosaugos aspektus ir t. t.

Kitos „Telia“ tvarkos ir politikos, pavyzdžiui, Antikorupcijos politika, Pirkimų politika, numato sąlygas dėl Tiekėjų pasirinkimo ir Tiekėjų elgesio kodekso privalomumo visiems „Telia“ tiekėjams.

\* Tyrime vertinta 40 didžiausių Lietuvoje veikiančių įmonių. Jų interneto svetainėse žiūrėta, kiek informacijos lietuvių kalba jos atskleidžia apie tai, kaip užkerta kelią korupcijai, kiek informacijos skelbia apie acininkus, struktūrą ir finansus.

# Saviraiškos laisvė

Gerbiame kiekvieno asmens saviraiškos laisvę ir vartotojų teises į privatumą, atsižvelgdami ir laikydami teisinių reikalavimų. Savo veikloje vadovujamės Saviraiškos laisvės politika.

## Pagrindiniai šios politikos tikslai:

- ▶ sumažinti žmogaus teisėms kylančią riziką.
- ▶ užtikrinti, kad klientai būtų tikri, jog „Telia“, gavusi valstybės institucijų prašymus ar reikalavimus dėl ryšių priežiūros ir stebėjimo, kaip galėdama gerbs ir gins jų saviraiškos laisvę.

Siekdami ginti tam tikras žmogaus teises, mes visuomet atidžiai vertinsime, ar ginant vienas, nepažeidžiamos kitos žmogaus teisės ir laisvės. Tam pasitelkiame visas priemones bei procedūras, pagal kurias atitinkama informacija kontroliuojantiems subjektams pateikiama tik esant tinkamam teisiniam pagrindui, pavyzdžiui, teismo sprendimui.

Tikime, kad institucijų veiksmų, kurie skirti stebėti ar apriboti žmonių saviraiškos laisvę, skaidrumas yra svarbus momentas, siekiant apsaugoti vartotojų teises. Tokios informacijos prieinamumas užtikrina grupių, kurių teisėms iškilo galimos rizikos, įskaitant pilietinės visuomenės grupes, informuotumą. Todėl skelbiame Teisėsaugos informacijos atskleidimo ataskaitas (angl. [Law Enforcement Disclosure Reports](#) (LEDR)), kuriose nurodome, kiek iš viso užklausų gavome.

# Asmens duomenų apsauga

Asmens duomenų apsauga yra šiuolaikinio atsakingo verslo pamatas. Tai susiję su pasitikėjimu, atsakomybe, kokybiška veikla bei visos įmonės reputacija.

Savo veikloje taikome aukščiausius privatumo principus, kurie padeda užtikrinti atitiktį Bendrajam duomenų apsaugos reglamentui (BDAR) ir skaidrų duomenų valdymą pristatant naujus produktus bei paslaugas.

## Kaip mes tai darome?

- ▶ Duomenų apsaugos aspektus įtraukiame į kiekvieną veiklos etapą – tiek kuriant produktus, procesus ir IT sistemas, tiek palaikant paslaugas visą jų gyvavimo ciklą.
- ▶ Duomenų apsaugą vertiname ir analizuojame nuo pat projekto ar jo planavimo pradžios.
- ▶ Privatumo įvertinimą, o poreikiui esant – poveikio duomenų apsaugai vertinimą (angl. Data Protection Impact Assessment) atliekame dar iki pradėdami tvarkyti duomenis (kai duomenų valdymas gali sukelti didelę riziką asmenų teisėms bei laisvėms).

„Telia“ taip pat yra įsidedusi informacijos saugos standartą ISO27001, o su tiekėjais pasirašome griežtas asmens duomenų tvarkymo sutartis ir nuolat tobuliname vidinius procesus bei rengiame privalomus darbuotojams privatumo ir duomenų saugumo mokymus.

2021 m. Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (VDAI) nagrinėjo 5 skundus, susijusius su „Telia“, buvo skirti 2 įspėjimai: vienas už pavėlavimą pateikti asmens duomenų kopiją per 30 d., kitas už duomenų pateikimą advokatui. Taip pat VDAI buvo informuota apie 2 asmens duomenų saugumo incidentus: abiem atvejais VDAI patvirtino, kad ėmėmės tinkamų priemonių situacijai ištaisyti.

## Apskritai „Telia“ laikosi daugelio tarptautinių žmogaus teisių, darbo teisių, kovos su korupcija ir atsakomybės už aplinką gairių:

- ▶ JT Visuotinės žmogaus teisių deklaracijos
- ▶ Pagrindinės Tarptautinės darbo organizacijos (TDO) konvencijos
- ▶ EBPO gairių daugiašalėms įmonėms
- ▶ JT Visuotinio susitarimo
- ▶ JT pagrindinių principų dėl verslo ir žmogaus teisių
- ▶ JT Vaiko teisių konvencijos

Be to, būdami „Telia Company“ įmonių grupės dalimi, laikomės visuotinės „Telia Company“ įmonių grupės politikos dėl žmogaus teisių, kuri apima mūsų įsipareigojimus gerbti ir palaikyti žmogaus teises ir apibūdina pagrindinius principus, kuriuos mes įsipareigojame įgyvendinti savo veikloje.

# Dėmesys darbuotojams

## Sauga ir sveikata

Darbuotojų sauga ir gerovė – mūsų atsakomybė. Todėl vadovaujames tarptautiniu Saugos ir sveikatos standartu ISO 45001, Darbuotojų saugos ir sveikatos tvarka ir kitais vidiniais mechanizmais.

2021 m. penkiems mūsų darbuotojams – iš jų trims darbo metu ir dviem vykstant į darbą – nutiko nelaimingi atsitikimai, tačiau rimtų sužalojimų pavyko išvengti.

Kaip ir kasmet tęsiame ligų prevencijos programą. Vykdėme periodinius sveikatos patikrinimus, kuriuose iš viso dalyvavo daugiau nei 520 mūsų darbuotojų. Bendrovės lėšomis taip pat skiepijome darbuotojus nuo gripo ir erkinio encefalito.

**2021 m. nuo erkinio encefalito paskiepyti 61, nuo gripo – 480 darbuotojai.**

## Mokymai apie saugą

Žinios ir gebėjimai, kaip reiktų elgtis vienoje ar kitoje pavojingoje situacijoje, gali būti kritinės ir reikiamu metu padėti išvengti nelaimių. Todėl savo darbuotojams periodiškai rengiame įvairius teorinius ir praktinius mokymus, susijusius su darbo sauga.

2021 m. atnaujinome 13 įvairių vidinių dokumentų – tiek darbo tvarkos taisykles, darbuotojų instruktavimo tvarką, gaisrinės saugos instrukcijų rengimo ir darbuotojų instruktavimo tvarką ir kt. Migravome mokymus į vieningą platformą – dabar juos visus darbuotojai gali pasiekti dar patogiau ir paprasčiau. Atnaujinome padalinių vadovų mokymus ir inicijavome elektroninius inžinierių mokymus darbų saugos tema.

## COVID-19 valdymas

Pandemijai toliau tęsiantis nuolat sekėme oficialių institucijų rekomendacijas ir pakeitimus, juos adaptavome savo veikloje bei procesuose. Atsiradus skiepams savo darbuotojus informavome apie skiepų svarbą tam, kad jie galėtų priimti kokybiška informacija grįstą sprendimą. Mūsų rengtose informacinėse sesijose dalyvavo įvairių sričių ekspertai – epidemiologai, gydytojai, psichologai ir pan.

2021 m. iš viso vyko 7 susitikimai, skirti visiems „Telia“ darbuotojams, ir 11 vadovų susitikimų, susijusių su COVID-19. Jų metu glaustai pristatydavome COVID situaciją Lietuvoje, išgirdavome specialistų įžvalgas, atsakydavome į darbuotojų klausimus. Kiekviena virtuali sesija, skirta darbuotojams, vidutiniškai pritraukdavo 500–800 dalyvių/klausytojų.

**Sėkmingas krizių valdymo komiteto darbas, vidinių procesų efektyvumas ir priemonių gausa 2021 m. padėjo mums išvengti viruso protrūkio „Telia“ biuruose.**

## Pandemijos sukeltų pasekmių valdymas Lietuvoje

Ir toliau ieškujome galimybių, kaip Lietuvai ir jos žmonėms galime padėti valdyti pandemijos sukeltas pasekmes. 2021 m. mūsų sprendimai užtikrino šalies gyventojų informavimą apie esamus skiepus ir prisidėjo prie pažeidžiamiausių grupių raginimo pasiskiepyti:

- ▶ Pavasarį „Telia“ Vilniaus miesto savivaldybei padovanojo robotinę išmaniąją „Telia“ asistentės technologiją (RITA), kuri telefonu per dieną gali pasiekti net iki 15 tūkst. žmonių. Šį kartą automatinis skambutis su įrašytu menininkės Nomedos Marčėnaitės balsu kvietė senjorus apsispręsti pasiskiepyti nuo koronaviruso. Vėliau RITA dovanojome ir kitoms Lietuvos savivaldybėms.
- ▶ Rudenį dovanojome 200 SIM kortelių su neribotais pokalbiais Maltiečių ir „Sidabrinės linijos“ savanoriams, kurie skambino vyresniems nei 75 metų senjorams ir kvietė juos pasiskiepyti bei gauti vienkartinę 100 eurų išmoką.

# Darbo sąlygos ir karjera

Veikiame itin konkurencingoje darbo rinkoje, todėl esamų darbuotojų motyvavimui, augimui, padėkai, o taip pat naujų specialistų pritraukimui skiriame daug dėmesio: investuojame, rengiame įvairias ugdymo programas, siūlome konkurencingą verčių paketą, nuolat palaikome ryšį su darbuotojais, rinkos ekspertais, studentais, verslo bendruomene ir kt.

**2021 m. „Telia“ išrinkta tarp TOP20 geidžiamiausių Lietuvos darbdavių (org. „Verslo žinios“).**

## Naujas biuras Kaune

2021 m. Kaune dirbantys „Telia“ kolegos persikėlė į naujus namus – modernų, erdvų ir Kauno tematika apipavidalintą biurą.

**Šis biuras atitinka aukštus darbo erdvių standartus ir buvo itin lauktas pokytis mūsų darbuotojams. Biure:**

- ▶ Dirba daugiau kaip 350 kolegų, jie įsikūrę penkiuose pastato aukštuose.
- ▶ Erdvės specialiai pritaikytos skirtingoms komandoms ir jų poreikiams, laikomasi lanksčios darbo vietos kultūros.
- ▶ Kiekvienas aukštas turi poilsio zoną, viena jų, žinoma, yra krepšinio.
- ▶ Pirmame aukšte įrengtas ir pirmasis „Telia“ verslo klientų aptarnavimo centras
- ▶ Įrengtos 65 parkavimo vietos, zona dviračiams laikyti.

Biuras buvo įrengtas per itin trumpą laiką – vos pusmetį, o komanda turėjo dirbti karantino sąlygomis. Architektas, kuris rūpinosi įrengimu – kaunietis, kuris sėkmingai atspindėjo Kauno miesto dvasią biuro interjere (buvo pasirinkta upės tema, nes Kaunas yra dviejų didžiausių Lietuvos upių santakos širdis).

## Nuotolinis darbas

Nuotolinis darbas dabar jau – įprasta praktika, kurią „Telia“ pradėjo dar prieš 7 metus. Turime aiškiai apibrėžtą Nuotolinio darbo tvarką, saugius prisijungimus prie tinklo dirbant ne biure, įrankius nuotoliniam darbui ir įpročius per nuotolį dirbti efektyviai.

Suprantama, ne visi darbuotojai, ypač naujai prisijungę prie „Telia“, turi reikiamų priemonių nuotoliniam darbui namuose, todėl ir anksčiau, ir dabar jomis pasirūpiname ir pristatome kolegoms tiesiai į namus, pavyzdžiui, nešiojamus kompiuterius, stacionarius ekranus, kokybiškas ausines ir kt. įrangą.

**2021 m. nuotoliniu būdu dirbo 1 903 „Telia“ darbuotojai. Viso nuotoliu dirbome 161 415 dienų.**

2021 m. pirmieji Lietuvoje įteisino darbastogą (angl. workation). Mūsų darbuotojai dabar gali dirbti būdami bet kurioje Europos Sąjungos (ES) valstybėje iki vieno mėnesio per metus. Tai turi visapusiškos naudos – darbuotojai gali dar geriau derinti darbą su šeimos gyvenimu ir poreikiu ilsėtis.

Be to, sudarome galimybes savo komandoms lanksčiai reguliuoti darbo laiką – darbuotojai gali pasirinkti anksčiau arba vėliau pradėti ir baigti savo darbo dieną. Pavyzdžiui, darbą galima pradėti nuo 7 iki 11 val. ir baigti ją atitinkamai keliomis valandomis anksčiau arba vėliau. Ši galimybė ypač patraukli kolegoms, kurie grįžta iš vaiko priežiūros atostogų – jie dažnai pageidauja bent jau kurį laiką dirbti ne visą darbo dieną.



# Atlygio sistema

Nustatant „Telia“ įmonių grupės darbuotojų atlygį, yra vertinami šie esminiai kriterijai: kvalifikacija ir kompetencijos atitinkamoms pareigoms, atsakomybė, darbo sudėtingumas ir indėlis į bendrovės veiklą, asmeniniai pasiekimai bei pareigybių atlyginimo lygis rinkoje. Atlyginimai visiems darbuotojams peržiūrimi kartą per metus.

**Mes taikome taip vadinamą viso atlygio sąvoką, kurią sudaro šie elementai:**

- ▶ Pagrindinis atlyginimas (nustatomas individualiai ir diferencijuojamas atlyginimo struktūros intervalų ribose).
- ▶ Trumpalaikis kintamas atlygis (nepastovi dalis, mokama atsižvelgiant į darbuotojo pasiekimus).
- ▶ Kintamas atlyginimas (nepastovi atlyginimo dalis, mokama atsižvelgiant į veiklos rezultatus).
- ▶ Ilgalaikis skatinimas (programos, skatinančios siekti ilgalaikių finansinių tikslų);
- ▶ Papildomos naudos (tai socialinę darbuotojų gerovę kuriančios ir lojalumą skatinančios programos, papildančios pagrindinį bei kintantį atlyginimą).

**2021 m. peržiūrėjus „Telia“ darbuotojų atlyginimus jie buvo padidinti vidutiniškai 11 %.**

Įmonėje dirbantiems ilgiau nei 3 mėn. darbuotojams, kurie negauna priedų už pardavimus, buvo mokamos vidutiniškai vieno mėnesio atlygio dydžio premijos.

Bendrovės vadovų komandos narių darbo užmokesčio struktūrą ir lygius prižiūri ir jiems vadovauja Atlyginimų komitetas, o tvirtina valdyba.

**Informacija apie „Telia Lietuva“ darbuotojus (2021 m. gruodžio 31 d. duomenys):**

	Darbuotojų skaičius	Vidutinis mėnesinis atlyginimas (Eur)
Vadovai	46	7 465
Vidurinio lygmens vadovai	192	3 239
Specialistai	1 856	1 853
<b>Iš viso</b>	<b>2 094</b>	<b>2 104</b>

**2021 m. „Lygiaverčio atlygio apdovanojimuose“ „Telia“ didelių įmonių kategorijoje yra TOP5 saraše. Tai reiškia, kad mūsų įmonėje vyrai ir moterys, atliekantys panašaus pobūdžio darbą ar turintys panašias kompetencijas, gauna panašų darbo užmokestį.**

# Profesinis ir asmeninis tobulėjimas

Palaikome mokymosi visą gyvenimą idėją – skatiname ir padedame savo darbuotojams nuolat kelti savo kompetencijas ir įgyti naujų žinių. Be pagrindinių ir privalomų mokymų, kuriuos turi išklausti mūsų darbuotojai, organizuojame įvairius papildomus mokymus, informacines sesijas, išorės kalbėtojų pranešimus ir kitas veiklas.

## Bendrųjų veiklos kompetencijų tobulinimas

Nuo 2018 m. sėkmingai įgyvendiname ES lėšomis finansuojamą didelės apimties projektą – „Telia“ darbuotojų kvalifikacijos, žinių ir gebėjimų tobulinimas. Šio projekto metu 2021 m. buvo tobulinamos šios kompetencijos:

- ▶ Klientų aptarnavimo kompetencijų ugdymas (373 asm.)
- ▶ Scaled Agile Framework (SAF®) (64 asm.)
- ▶ Vertės ir sprendimo pardavimo mokymai (64 asm.)
- ▶ Derybos su tiekėjais (16 asm.)
- ▶ Struktūruotas verslo klausimų sprendimas (12 asm.)
- ▶ Pardavimų telefonu ir verslo laiškais mokymai (5 asm.)
- ▶ Automatinio testavimo mokymai (3 asm.)
- ▶ Konferencija „RPA Europe“ (1 asm.)





## Mentorystės programa

Daug dėmesio skiriame ne tik profesinių kompetencijų ugdymui, bet ir lyderystei – tam 2021 pradėjome atvirą mentorystės programą „Mentor@Telia“. Jos tikslas – suburti tvirtą mentorių, norinčių dalintis sukaupta patirtimi, ir ugdytinių, siekiančių surasti savo augimo kelionės kompanioną, bendruomenę. Šiuo metu:

- ▶ Esame subūrę 45 mentorius
- ▶ Programoje dalyvauja 30 ugdytinių (t. y. turime 30 mentorystės ryšių).

## Lyderystės ugdymas

Pastarieji metai atnešė daug iššūkių vadovams, matydami tai išskyrėme vadovų lyderystės ugdymo sritį kaip vieną iš prioritetinių. Keliame sau tikslą padėti vadovams sėkmingai vadovauti hibridinėms komandoms (kai komandos ar kolegos dirba skirtingose lokacijose), efektyviai komunikuoti pasitelkiant skirtingus kanalus, sąmoningai kurti bendradarbiavimą ir efektyviai deleguoti esant lanksčiam darbo grafikui, rūpintis komandos veiklos rezultatais ir kurti produktyvumo kultūrą bei gerą mikroklimatą pakitusioje darbo aplinkoje. Lyderystę taip pat ugdome ir specialistų komandose.

2021 m. pristatėme „Essentials of Leadership“ programą, kuri subalansuota naujiems komandų vadovams, projektų vadovams ir funkcinų sričių ekspertams arba daugiau patirties turintiems lyderiams, kurie tiki nuolatiniu mokymusi. Ji sukurta taip, kad ją būtų galima integruoti į kasdienį profesinį gyvenimą, o visos programos metu eksperimentuojama, tyrinėjama, apmąstomos darbinės patirtys. Šią programą jau baigė arba dar tęsia jau 110 „Telia“ vadovų.

„Telia Leadership Academy“ – programa vidurinės grandies vadovams ir talentams, turintiems potencialą augti. 2021 m. programos tikslas – prisidėti prie augimo potencialą turinčių vadovų pasiruošimo ateities pozicijoms. Akademijos turinį kūrėme kartu su mūsų partneriais ISM Executive School. Šiuo metu programoje dalyvauja 20 atrinktų vadovų.

Aukščiausios grandies vadovai ugdyti strategines lyderystės kompetencijas susibūrė tarptautinėje programoje

„Strategic Leadership Program“. Joje dalyvavo 19 aukščiausios grandies vadovų iš Lietuvos, Estijos ir Danijos (LED). Ši programa ugdo lyderius, kurie peržengia kompetencijų ribas, skatina organizacijos pažangą ir žvelgia giliau į tai, ką „kalba“ skaičiai. Programa buvo sukurta bendradarbiaujant su „Re-humanize Institute“ bei pranešėjais iš „Singularity University“.

Taip pat vykdėme „Radical Collaboration“ mokymus. Tai buvo trijų dienų patyriminė sesija, leidžianti darbuotojams perprasti efektyvios lyderystės paslaptis ir ugdyti pasitikėjimą komandos nariais bei tobulinti problemų sprendimo įgūdžius.

## Minkštųjų įgūdžių lavinimas

Pandemija mus paskatino dar daugiau dėmesio skirti darbuotojų sveikatai ir emocinei gerovei. Norėdami šias sritis sustiprinti, kreipėmės į išorinius ekspertus bei specialistus, kurie padėjo mums visiems daugiau sužinoti, kaip galime išlikti energingi, pozityvūs ir atsparūs iššūkiams.

2021 m. tęsėme mokymų-renginių ciklą „Refresh Time“. Jo metu pagrindinį dėmesį skyrėme kolegų emocinei, fizinei sveikatai, finansinei gerovei ir asmeniniam tobulėjimui. Nuotoliniai mokymai-renginiai sulaukė daugiau kaip 7 000 peržiūrų.

Žinomas ekspertas Remigijus Savickas mūsų darbuotojams vedė keturias mokymų sesijas „Atkurk energiją ir atsparumą!“. Vėliau norintieji galėjo tęsti energijos ir atsparumo stiprinimo sprintą prisijungę prie aplikacijos telefone arba kompiuteryje „Atkurk energiją ir atsparumą!“.

2021 m. taip pat pradėjome naujas vidines padėkų iniciatyvas, nes tikime, kad „ačiū“ turi didelį motyvacinį užtaisą. Programa „Pebble“ – raginame naudotis, kai norisi pagirti darbuotoją už puikų rezultatą, atkreipti kolegų dėmesį į pageidautiną elgesį, formuoti komandos kultūrą ir nukreipti norima linkme. „Pebble“ diplomai teikiami už vieną iš trijų „Telia“ vertybių – Išdrįsti (angl. Dare), Rūpintis (angl. Care) arba Paprastinti (angl. Simplify) – darbuotojui ar komandai.

Kasmet rengiame ir geriausių darbuotojų apdovanojimus – „People of Telia Awards“. Jiems už pasiekimus ir svarbų darbą kolegos nominuoja kitus kolegas ir komandas. Komisija kartu su bendru visų darbuotojų balsavimu išrenka šauniausiuosius.

## Studentai ir praktika

2021 m. praktikai – privalomai ir savanoriškai – atlikti iš viso priėmėme 24 jaunuosius kandidatus: 19 su trišalėmis sutartimis ir 5 su dvišalėmis sutartimis.

2021 m. rudenį vykusioje „Tech mugėje“ dalyvavo „Telia“ talentų pritraukimo komandos bei keli vadovai iš IT sričių. Šio renginio metu pavyko surinkti 126 studentų kontaktus.

## Kolektyvinė sutartis

Kolektyvinė sutartis „Telia“ galioja jau daugiau nei du dešimtmečius. Naujausioji kolektyvinė sutartis pasirašyta 2020 m. sausio mėn. ir nuo vasario mėn. galioja visiems bendrovės darbuotojams. Joje susitarta dėl šių esminių naudų darbuotojams:

- ▶ Darbuotojų teisės ir pasirinkimo galimybė
- ▶ Profesinio tobulėjimo palaikymas ir rėmimas
- ▶ Darbuotojų vertinimas ir įvertinimas
- ▶ Lankstumas bei darbo–asmeninio laiko balansas
- ▶ Darbuotojų sveikatingumo skatinimas

Ši kolektyvinė sutartis yra įregistruota [Kolektyvinių sutarčių registre](#) ir prieinama visiems.

# Papildomos vertės ir garantijos

„Telia“ siekia prie darbuotojų ir jų šeimų gerovės prisidėti ir nefinansinėmis, ir finansinėmis priemonėmis.

## Todėl suteikiame šias papildomas socialines garantijas:

- ▶ Papildomos iki 5 darbo dienų atostogos, priklausomai nuo darbo stažo „Telia“.
- ▶ Darbuotojo vestuvių proga, darbuotojui suteikiamos 3 kalendorinių dienų mokamos atostogos.
- ▶ Mirus darbuotojo tėvui, motinai, sutuoktiniui, vaikui (jvaikiui), broliui, seseriai, darbuotojui suteikiamos 3 kalendorinių dienų mokamos atostogos.
- ▶ Mirus darbuotojo senelei (-iui), darbuotojo sutuoktinio tėvui, motinai, broliui, seseriai, darbuotojui suteikiamos vienos kalendorinės dienos nemokamos atostogos.
- ▶ Apmokamos mokymosi atostogos.
- ▶ Už 2 pirmas kalendorines laikinojo nedarbingumo dienas dėl ligos, sutampančias su darbuotojo darbo grafiku, mokame 70 proc. darbuotojo vidutinio darbo užmokesčio.
- ▶ Darbuotojui dėl prastos savijautos / ligos leidžiama neatvykti į darbą 2 darbo dienas per kalendorinius metus be nedarbingumo pažymėjimo bei už šias dienas paliekant darbuotojui jo darbo užmokesį.
- ▶ Premija 20, 30 ir 40 metų nepertraukiamo darbo stažo „Telia“ proga.
- ▶ Pašalpa dėl susidariusios sunkios darbuotojo ar jo šeimos finansinės padėties ar patirtų didelių materialinių nuostolių.
- ▶ Socialinių reikmių fondo komiteto sprendimu remiami sporto ir kultūros renginiai (dėl pandemijos šių pinigų panaudojimas šiais metais nukreiptas į įvairius online renginius, darbuotojų emocinę sveikatą) bei iniciatyvos, skirtos darbuotojų vaikams.

## Papildomas sveikatos draudimas

Visi mūsų įmonės darbuotojai nuo pirmos jų darbo dienos bendrovėje yra draudžiami nuo nelaimingų atsitikimų. Draudimas galioja ne tik darbo metu, o visą laiką tiek Lietuvoje, tiek užsienyje. Todėl net ir atostogų metų mūsų kolegos gali jaustis saugūs.

2021 m. atnaujinome sveikatos draudimo planus: išlaikytos visos iki tol turėtos sąlygos, be to, padidinti odontologijos paslaugoms skirti limitai, palengvintas atsiskaitymas už psichoterapijos seansus. Įmonė apmoka net 15 asmenų sveikatos priežiūros įstaigose suteiktų psichoterapijos seansų, kuriuos atlieka psichoterapeutas ar psichologas-psichoterapeutas. Papildomai atsirado galimybė apmokėti nėščiąjų priežiūros paslaugas, atlikti COVID-19 tyrimą, kai jis yra būtinas prieš dienos chirurgijos operaciją bei kitus tyrimus.

Kita svarbi draudimo naujovė – galimybė palankiomis sąlygomis įsigyti papildomą sveikatos draudimą savo artimajam, su kuriuo nebūtinai sieja giminytės arba santuokos ryšiai. Rūpinamės ir darbuotojais, kurie yra vaiko priežiūros atostogose, todėl suteikiame papildomą sveikatos draudimą, kol kūdikiui sueis vieneri metai.

## Pensijų kaupimas

Nuo 2015 m. pradžios „Telia“ savo lėšomis prisideda prie savo darbuotojų pensijų kaupimo III pakopos pensijų fonduose. Tokioje programoje, pavadintoje „Kaupk su „Telia“, gali dalyvauti visi „Telia Lietuva“ grupės darbuotojai, bendrovėje dirbantys vienerius metus ir ilgiau. Jei darbuotojai prie pensijų kaupimo prisideda ir savo lėšomis, „Telia“ į pensijų fondą taip pat perveda papildomą įmoką, atitinkančią darbuotojo skiriamą atlyginimo dalį.

## Socialinių reikmių fondas

Esame įsteigę Socialinių reikmių fondą, kurio tikslas – prisidėti prie darbuotojų socialinių poreikių ir idėjų įgyvendinimo.

### Socialinių reikmių fondo lėšos skiriamos:

- ▶ pašalpoms dėl susidariusios sunkios darbuotojo ar jo šeimos finansinės padėties ar patirtų didelių materialinių nuostolių;
- ▶ sporto ir kultūros renginiams remti;
- ▶ iniciatyvoms, skirtoms darbuotojų vaikams remti;
- ▶ premijoms už 20, 30 ir 40 metų nepertraukiamo darbo stažo „Telia“;
- ▶ išmokoms, mirus darbuotojo artimajam ar darbuotojui.

**2021 m. iš Socialinių reikmių fondo „Telia“ darbuotojų poreikiams buvo skirti 71 769 eurai.**

**2021 m. „Kaupk su „Telia“ programoje dalyvavo 787 bendrovės darbuotojai.**

**2021 m. papildomu sveikatos draudimu naudojami 2250 darbuotojų.**

# Darbo ir šeimos derinimas

Mums svarbu, kad „Telia“ darbuotojai turėtų gerą darbo ir laiko šeimai balansą. Todėl rinkoje siūlome unikalias šios srities vertes savo kolegoms.

Rengiame specialią mokyklinio amžiaus vaikų užimtumo iniciatyvą „**Telia Mokyklinukų klubas**“. Šis klubas skirtas įmonės darbuotojų vaikams nuo 6 iki 12 metų. Jis prieš pandemiją veikė Vilniuje ir Šiauliuose. Planuojame šią iniciatyvą tęsti, kai tik vėl bus tam tinkamos aplinkybės ir galimybės.

Klube nuo popietės iki pat vakaro darbuotojų vaikai prižiūrimi specialistų leidžia laiką, gali paruošti namų darbus, ilsėtis ir žaisti, yra organizuojamos įvairios edukacinės, ugdomosios veiklos, pavyzdžiui, daug dėmesio skiriama aplinkosaugos ir tvarumo temoms. Rengiant šį klubą bendradarbiaujame su iniciatyvos „Gatvės gyvos“ entuziastais.

Iki pandemijos organizavome darbuotojų vaikų dienos stovyklas rudens, žiemos ir pavasario atostogų metu. Tikime, kad jas vėl sugrąžinsime, kai tik galėsime.

## Kitos veiklos darbuotojams

„Telia“ puoselėja darbuotojų aktyvumo kultūrą, tad kviečiame juos burtis į skirtingas bendruomenes, kurias vadiname Hub'ais. Pavyzdžiui, įvairovės ir įtraukties hub'as 2021 m. organizavo virtualią panelinę diskusiją tema apie vaiko priežiūros atostogų išėjusius tėčius (dalyvavo 144 dalyvai). Aktyvus ir mūsų „Culture HUB“, kviečiantis kolegas susipažinti su naujais žmonėmis, gerai leisti laiką sportuojant, skaitant, rengiant protmūšius, žaidžiant strateginius stalo žaidimus, šokant ir pan.

Pasibaigus karantino režimui – vasarą – visus darbuotojus pakvietėme pajudėti ir dovanojome net 170 „Trenkturo“ solo žygių, o ištvermingiausiems žygeiviams – papildomus prizus. Kolegos nesnaudė – drauge nukeliavo 4 899 kilometrus.



# Parama

2021 m. bendra „Telia“ paramos  
suma siekė daugiau kaip

**130 tūkst. eurų**

## 2021 m. suteikėme 100 % nuolaidą šių akcijų trumpiesiems numeriams:

- ▶ Karštajai koronaviruso linijai
- ▶ Nacionalinio savanorių koordinavimo centrui
- ▶ Pagalbos numeriui, kuris skirtas senjorams atsakyti į visus kylančius klausimus dėl COVID-19 vakcinės
- ▶ Psichologinių krizinių įvykių skambučių centrui
- ▶ Pagalbos priemonių verslui dėl COVID-19 linijos numeriui
- ▶ Lėšų rinkimo kampanija „Žmogiškumas – svarbiausia“, kurios siekis padėti migrantams
- ▶ Paramos akcijai ir koncertui „Pasidalink“
- ▶ Paramos akcijai ir koncertui „Gelbėkit vaikus“
- ▶ Paramos projektui „Išsipildymo akcija“ darbo stažo „Telia“;

## 2021 m. finansinę paramą suteikėme:

- ▶ „Telia Lietuva“ darbuotojų profesinei sąjungai
- ▶ Lietuvos ryšių darbuotojų profesinei sąjungai
- ▶ Maltos ordino pagalbos tarnybai
- ▶ Labdaros ir paramos fondui „Maisto bankas“
- ▶ BĮ „Vilniaus kultūros centras“
- ▶ VŠĮ „Talentai technologijoms“ („Atrask technologijas“ ir „Women Go Tech“ programoms)
- ▶ VŠĮ „Autorių fondas“
- ▶ Asociacijai „Moterų informacijos centras“
- ▶ Asociacijai „LGL“

## 2021 m. paramą įranga skyrėme:

- ▶ Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugijai

# Apie ataskaitą

Šioje ataskaitoje pristatoma „Telia Lietuva“ (trumpiau – „Telia“) 2021 m. veikla. Tvaraus verslo ataskaita rengiama vieną kartą per metus ir skelbiama drauge su metiniais veiklos rezultatais.

Šioje ataskaitoje pateikiame nefinansinę atsakingo verslo informaciją savo suinteresuotosioms šalims: klientams, akcininkams, investuotojams, darbuotojams, tiekėjams, verslo ir socialiniams partneriams bei plačiajai visuomenei.

Ši ataskaita yra parengta atsižvelgiant į Jungtinių Tautų „Pasaulinio susitarimo“ principus, „Pasaulinės ataskaitų rengimo iniciatyvos“ (angl. „Global Reporting Initiative“, toliau – GRI) gaires G4 bei reikalavimus telekomunikacijų įmonėms. G4 gairės yra tarptautiniu mastu rekomenduojamos kaip viena pažangiausių nefinansinės atskaitomybės metodikų, skirtų matuoti ir pateikti informaciją vidaus bei išorės suinteresuotosioms grupėms.

Taip pat rengiant ataskaitą atsižvelgta į Lietuvos banko teikiamas rekomendacijas, kokią informaciją turėtų pateikti atsakingas verslas. Ataskaita skelbiama viešai interneto svetainėje, todėl yra prieinama visoms suinteresuotosioms grupėms. Apie paskelbtą ataskaitą taip pat informuojama vertybinių popierių biržos pranešimuose investuotojams.

Ataskaita nėra audituota. Metinė ataskaita nespausdinama – teikiama tik elektroninė versija, kuri lietuvių ir anglų kalbomis pateikiama svetainėje [www.telia.lt](http://www.telia.lt) bei biržos „Nasdaq Vilnius“ tinklalapyje kartu su metine finansine atskaitomybe.

Suinteresuotųjų šalių komentarai, atsiliepimai bei klausimai visada laukiami. Juos pateikti galite el. paštu [indre.bimbiryte-yun@telia.lt](mailto:indre.bimbiryte-yun@telia.lt).