

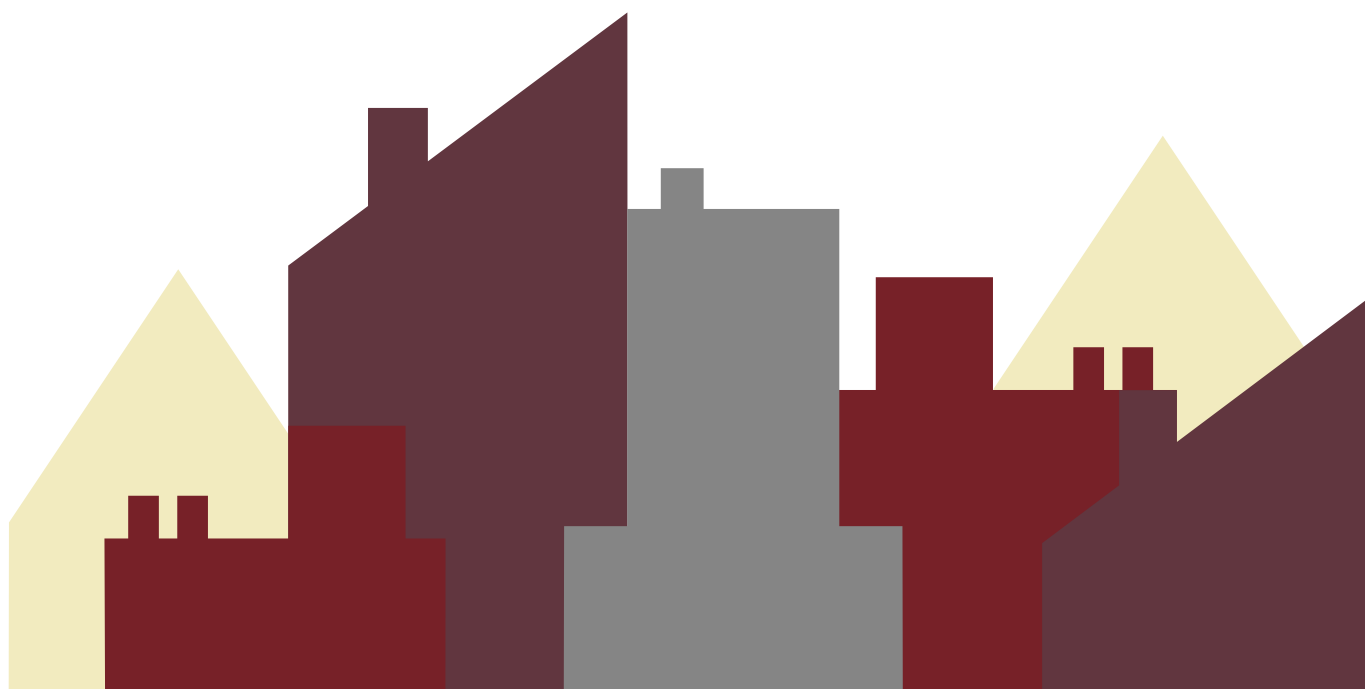


20
/24

INFORMACIJA TVARUMO
KLAUSIMAS

2024 M. INFORMACIJA TVARUMO KLAUSIMAIS

Beginning of the reporting period	1 January 2024
End of the reporting period	31 December 2024
Business name	City Service SE
Registration number	12827710
Legal address	Narva mnt. 5, 10117 Tallinn, the Republic of Estonia
Telephone	+370 5 239 49 00
Fax	+370 5 239 48 48
E-mail	info@cityservice.eu
Website	http: / / www.cityservice.eu
Auditor	Ernst & Young Baltic AS



TURINYS

„City Service“ SE įmonių grupė	6
Strategija ir tikslai	6
Misija ir vizija	6
Darbuotojai	6
Daugiabučių namų administravimas	7
Komercinių pastatų ūkio valdymas	8
Teritorijų priežiūra ir valymas	9
Kitos veiklos	9
Veiklos efektyvumo didinimas	9
2024 m. informacija tvarumo klausimais	10
Apie ataskaitą	10
BP-1 Bendras tvarumo ataskaitos rengimo pagrindas	10
BP-2 Su ypatingomis aplinkybėmis susijusios informacijos atskleidimas	10
Tvarumo valdymas	12
GOV-1 Administracinių, valdymo ir priežiūros organų vaidmuo (G1 GOV-1)	12
GOV-2 Įmonės administraciniams, valdymo ir priežiūros organams teikiama informacija ir sprendžiami tvarumo klausimai	14
GOV-3 Su tvarumu susijusių veiklos rezultatų integravimas į paskatų sistemas	15
GOV-4 Pareiškimas dėl tvarumo išsamaus patikrinimo	15
GOV-5 Tvarumo atskaitomybės rizikos valdymas ir vidaus kontrolė	16
Strategija, verslo modelis ir vertės grandinė	17
SBM-1 Strategija, verslo modelis ir vertės grandinė	17
Suinteresuotųjų šalių įtrauktis	20
SBM-2 Suinteresuotų šalių interesai ir nuomonės (S1 SBM-2, S2 SBM-2, S4 SBM-2)	20

Dvejopo reikšmingumo vertinimas **22**

SBM-3 Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu	22
IRO-1 Reikšmingo poveikio, rizikų ir galimybių nustatymo ir vertinimo procesų aprašymas (E1 IRO-1, E2 IRO-1, E3 IRO-1, E4 IRO-1, E5 IRO-1, G1 IRO-1)	26
IRO-2 ETAS atskleidimo reikalavimai, įtraukti į įmonės tvarumo ataskaitą	28

E1 Klimato kaita **29**

E1 GOV-3 Su tvarumu susijusių veiklos rezultatų integravimas į paskatų sistemas	29
E1 SBM-3 Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu ir	29

Klimato rizikų vertinimas **29**

E1-1 Pertvarkos planas klimato kaitai švelninti	32
E1-2 Su klimato kaitos švelninimu ir prisitaikymu prie jos susijusi politika	32
E1-3 Su klimato kaitos politika susiję veiksmai ir išteklių ir	32
E1-4 Su klimato kaitos švelninimu ir prisitaikymu prie jos susiję uždaviniai Subjektui būdingos informacijos atskleidimas (potemė): Energijos vartojimo efektyvumas visuomenei ir klientams (MDR-P, MDR-A, MDR-T)	33
E1-5 Energijos suvartojimas ir jos rūšių derinys	33
E1-6 Bendri išmesti 1, 2 ir 3 lygių ŠESD kiekiai ir visas išmestas ŠESD kiekis	35
E1-7 ŠESD absorbuojimas ir ŠESD kiekio mažinimo projektai, finansuojami anglies dioksido kreditais ir	39
E1-8 Anglies dioksido įsikainojimas	39

Informacijos atskleidimas pagal ES Taksonomiją **40**

S1 Sava darbo jėga **47**

S1 SBM-2 Suinteresuotųjų šalių interesai ir nuomonės	47
S1 SBM-3 Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu	47
S1-1 Su sava darbo jėga susijusios politikos ir reikšmingų temų valdymas (MDR-P)	47
S1-2 Savų darbuotojų ir darbuotojų atstovų įtraukimo sprendžiant klausimus dėl poveikio procesai	49
S1-3 Neigiamo poveikio ištaisymo procesai ir kanalai, kuriais savi darbuotojai gali išreikšti susirūpinimą	49
S1-4 Veiksmai, kurių imamasi dėl reikšmingo poveikio, su sava darbo jėga susijusių reikšmingų rizikų mažinimo ir pasinaudojimo reikšmingomis galimybėmis metodai ir tų veiksmų bei metodų veiksmingumas (MDR-A)	50
S1-5 Uždaviniai, susiję su reikšmingo neigiamo poveikio valdymu, teigiamo poveikio didinimu ir reikšmingų rizikų ir galimybių valdymu (MDR-T)	52
S1-6 Įmonės samdomųjų darbuotojų savybės	52
S1-9 Įvairovės rodikliai	54
S1-10 Deramas darbo užmokestis	55
S1-11 Socialinė apsauga	55
S1-14 Sveikatos ir saugos rodikliai	55
S1-15 Profesinio ir asmeninio gyvenimo pusiausvyros rodikliai	56
S1-16 Atlygio rodikliai (darbo užmokesčio skirtumas ir bendras atlyginimas)	57
S1-17 Incidentai, skundai ir stiprus poveikis žmogaus teisėms	57

S2 Vertės grandinės darbuotojai **58**

S2 SBM-2 Suinteresuotųjų šalių interesai ir nuomonės	58
S2 SBM-3 Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu	58
S2-1 Su vertės grandinės darbuotojais susijusi politika (MDR-P, MDR-A, MDR-T)	59

S4 Vartotojai ir galutiniai naudotojai **60**

S4 SBM-2 Suinteresuotųjų šalių interesai ir nuomonės	60
S4 SBM-3 Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu	60
S4-1 Su vartotojais ir galutiniais naudotojais susijusi politika (MDR-P)	61
S4-2 Vartotojų ir galutinių naudotojų įtraukimo sprendžiant klausimus dėl poveikio procesai	62
S4-3 Neigiamo poveikio ištaisymo procesai ir kanalai, kuriais vartotojai ir (arba) galutiniai naudotojai gali išreikšti susirūpinimą	62
S4-4 Veiksmai, kurių imamasi dėl reikšmingo poveikio vartotojams ir galutiniams naudotojams, su vartotojais ir galutiniais naudotojais susijusių reikšmingų rizikų valdymo ir pasinaudojimo reikšmingomis galimybėmis metodai ir tų veiksmų veiksmingumas (MDR-A)	63
S4-5 Uždaviniai, susiję su reikšmingo neigiamo poveikio valdymu, teigiamo poveikio didinimu ir reikšmingų rizikų ir galimybių valdymu (MDR-T)	64

G1 Verslo etika **65**

G1 GOV-1 Administracinių, valdymo ir priežiūros organų vaidmuo	65
G1 IRO-1 Reikšmingo poveikio, rizikų ir galimybių nustatymo ir vertinimo procesų aprašymas	65
G1-1 Verslo etikos politika ir įmonės kultūra (MDR-P)	65
G1-2 Santykių su tiekėjais valdymas (MDR-P)	67
G1-3 Korupcijos ir kyšininkavimo prevencija ir aptikimas (MDR-A)	67
G1-4 Patvirtinti korupcijos ar kyšininkavimo incidentai (MDR-T)	68

Rodyklė **69**

ETAS atskleistų rodiklių sąrašas	69
Horizontaliųjų standartų ir teminių standartų duomenų vienetų, kurių reikalaujama pagal kitus ES teisės aktus, sąrašas	72

„CITY SERVICE“ SE ĮMONIŲ GRUPĖ

„City Service“ SE yra kontroliuojanti įmonė, valdanti pastatų ūkio priežiūros ir integruotų paslaugų įmonių grupę Lietuvoje ir Latvijoje.

Grupei priklausančios bendrovės užsiima pastatų ūkio valdymo proceso administravimu, inžinerinių sistemų priežiūra ir remontu, dirbtinio intelekto sprendimais paremtu energetinių išteklių valdymu ir renovacija, pastatų techniniu ir energetiniu auditu, teritorijų tvarkymu ir patalpų valymu, teikia IT, degalinių priežiūros ir skolų administravimo paslaugas.

Pagrindinės grupės įmonių veiklos sritys:

- Daugiabučių namų administravimas;

- Komercinis pastatų ūkio valdymas;
- Teritorijų valymas ir priežiūra;
- Kitos veiklos.

Grupės įmonės savo veiklą vykdo atsižvelgdamos į tvarius aplinkosauginius reikalavimus.

Šiai dienai Grupės įmonės vykdo veiklą Lietuvoje ir Latvijoje. Bendras šiuose regionuose administruojamų pastatų plotas sudaro 15.3 mln. kv. metrų.

STRATEGIJA IR TIKSLAI

Derindami „City Service“ patirtį su giliu vietos ypatumų supratimu, teikiame savo klientams modernias ir patogias paslaugas.

Mūsų ilgalaikis tikslas yra glaudžiai susijęs su mūsų misija – komercinio, viešojo ir privataus turto valdymo plėtra, integruotų komunalinių paslaugų plėtra.

MISIJA IR VIZIJA

MŪSŲ VIZIJA – būti lyderiu daugiabučių namų vertės kūrimo srityje.

MŪSŲ MISIJA – atstovauti klientų interesams didinant jų turto vertę ir gerinant jų gyvenamąją aplinką.

DARBUOTOJAI

2024 metais Grupės įmonėse visų lygių darbuotojai buvo aktyviai įtraukiami į įmonės veiklą. Siekiant užtikrinti sklandžią komunikaciją ir informuotumą, periodiškai organizuoti gyvi bei nuotoliniai susitikimai su šalių vadovais, kurių metu pristatyta įmonės strategija, tikslai ir veiklos rezultatai.

Komandinių užduočių pagalba darbuotojai įtraukti į sprendimų priėmimo procesus, skatinant jų iniciatyvą ir kūrybiškumą. Toks bendravimo ir bendradarbiavimo modelis ne tik padėjo geriau suprasti įmonės siekius, bet ir stiprino darbuotojų tarpusavio ryšius, kurie yra būtini siekiant ilgalaikių ir tvarių verslo rezultatų.

2024 metais ypatingas dėmesys skirtas dirbtinio intelekto (DI) sprendimams. Organizuotas darbuotojų hakatonas, kuriame aktyviai dalyvavo beveik 100 darbuotojų, prisidėjusių prie inovatyvių projektų kūrimo. DI sprendimai buvo įgyvendinami tiek atskirose darbo grupėse, tiek reguliariuose projektų pristatymuose, dalijantis gerąja patirtimi per mokymus ir praktinius seminarus (workshop'us). Tai sudarė sąlygas kurti naujas idėjas ir sprendimus, tiesiogiai prisidedant prie įmonės augimo ir konkurencingumo rinkoje.

2024 metais toliau aktyviai komunikuota įmonės prasmė ir vertybės. „Mano Būstas“ atnaujinio savo vertybių formuluotes, detalizavo jas atitinkančias elgsenas, pritaikydamas skirtingoms darbuotojų grupėms. Metinių veiklos vystymo pokalbių metu darbuotojams buvo ne tik keliami tikslai, bet ir teikiamas grįžtamasis ryšys apie vertybines elgsenas. Atnaujintas klientų aptarnavimo standartas, į kurį integruotos organizacijos vertybės. Tradiciškai atliktas darbuotojų įsitraukimo

tyrimas, kurio rezultatai pristatyti darbuotojams ir numatyti veiksmai jų įsitraukimui gerinti.

Darbuotojų gerovė išliko prioritetu. Organizuota tradicinė vasaros šventė, teiktos papildomos naudos: kalėdinės dovanos, pripažintas ilgamečių darbuotojų indėlis, pasiūlyta gripo vakcina, o nuotolių dirbantiems darbuotojams – papildomos išmokos. Kai kuriose Grupės įmonėse pradėta naudoti MELP platformą, kuri skirta darbuotojų papildomų naudų informacijos prieinamumui didinti, pripažinimo programoms integruoti ir vidinei komunikacijai gerinti. Taip pat visiems darbuotojams suteikta galimybė gauti profesionalią psichologinę pagalbą.

Visose Grupės įmonėse ir toliau investuota į darbuotojų kvalifikacijos kėlimą, organizuojant tiek vidinius, tiek išorinius mokymus – tiek gyvai, tiek nuotoliniu būdu. Ypatingas dėmesys skirtas naujų darbuotojų mokymui ir integracijai.

Įmonė reguliariai dalyvauja darbo užmokesčio tyrimuose ir, atsižvelgdama į rinkos tendencijas bei pokyčius, pritaiko darbo užmokesčio sistemas kiekvienoje šalyje.

Šiuo metu Grupės įmonėse dirba iš viso 1494 darbuotojai:

Lietuvoje – 1322, Latvijoje – 172.

DAUGIABUČIŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMAS

Grupės įmonės teikia daugiabučių namų administravimo paslaugas - atlieka visus veiksmus, būtinus bendrojo naudojimo objektams išsaugoti ir jų naudojimui pagal tikslinę paskirtį užtikrinti bei vykdo nuolatinę techninę priežiūrą.

Bendrovės rūpinasi pagrindinių namo konstrukcijų mechaninio patvarumo palaikymu, smulkių defektų šalinimu, bendrojo naudojimo inžinierinės įrangos profilaktika, derinimu, saugaus naudojimo užtikrinimu, avarijų likvidavimu, užsiima šilumos ir karšto vandens tiekimo sistemų profilaktika, derinimu, paruošimu šildymo sezonui darbais.

Įmonių grupė daugiabučių namų administravimo, techninės priežiūros ir remonto paslaugas teikia Lietuvoje ir Latvijoje.

Lietuvoje grupės įmonės išplėtė priežiūrimų daugiabučių namų portfelį, pasirašydamos naujas sutartis su daugiabučių namų savininkais. Per šiuos metus kompleksinės būsto priežiūros paslaugos pradėtos teikti papildomai 140 daugiabučių namų, kurių bendras plotas viršija 267 tūkst. kv. metrų. Tai didžiausias naujų klientų prieaugis per pastaruosius penkerius metus, atspindintis augantį pasitikėjimą įmonės teikiamomis paslaugomis.

Siekdamos gerinti paslaugų kokybę ir tiksliau atliepti klientų lūkesčius, grupės įmonės sistemingai stebėjo klientų pasitenkinimo indeksą (NPS), pagal jo rezultatus koreguodamos veiklos procesus. Lyginant su 2023 metų sausiu, klientų pasitenkinimas bendroje ir jos paslaugomis per metus išaugo 37 proc., o tai rodo nuolatinį paslaugų kokybės gerėjimą.

Be to, grupėje pradėtas dirbtinio intelekto asistento kūrimas, kuris leis akimirksniu generuoti išsamius ir kokybiškus atsakymus į klientų užklausas bei reikšmingai sumažins klientų aptarnavimo specialistų darbo krūvį. Įdiegus šią technologiją, klientai galės gauti atsakymus į aktualius klausimus per kelias sekundes. Dirbtinio intelekto sistema analizuos didžiules duomenų bazes, užtikrindama tikslius ir personalizuotus atsakymus. Šiuo metu asisten-

tas testuojamas elektroninių laiškų kanale, o ateityje bus integruotas į visus klientų aptarnavimo kanalus, įskaitant balso skambučius.

Toliau ypatingas dėmesys buvo skiriamas skaitmenizuotų paslaugų plėtrai. Savitarnos platforma „BonoDomo“ 2024 metų pabaigoje jau turėjo 165 tūkst. aktyvių paskyrų. Per šią platformą klientai apmokėjo daugiau nei 600 tūkst. sąskaitų, o bendras vartotojų prisijungimų skaičius per metus pasiekė beveik 3,5 mln.

Šie rezultatai rodo nuoseklią įmonės plėtrą, orientuotą į aukščiausios kokybės paslaugas, inovatyvius sprendimus ir visapusišką klientų patirties gerinimą.

Latvijoje Grupės įmonės reikšmingai tobulino klientų užklausų valdymo ir sąskaitų išrašymo sistemas bei vidinius procesus. Šie pokyčiai leido padidinti veiklos efektyvumą ir pagerinti teikiamų paslaugų kokybę. Latvijoje įmonių grupė pradėjo stebėti klientų pasitenkinimo rodiklį NPS (Net Promoter Score), kuris per metus pagerėjo net 44,6 punkto, atspindėdamas augantį klientų pasitikėjimą ir paslaugų kokybės gerėjimą.

Be to, grupės bendrovė 2024 metais įsigijo tris įmones – SIA NIA Nami, SIA Jauntukums ir SIA Nebruk Jelgava, kurios specializuojasi gyvenamųjų namų administravimo paslaugose. Šių įsigijimų dėka įmonių grupė išplėtė savo paslaugų teikimo geografią Tukumo ir Jelgavos miestuose.

Ateityje grupės įmonė ir toliau planuoja didinti aptarnaujamų pastatų plotą tiek organiškai, tiek per naujus įsigijimus, taip pat plėsti veiklą kituose Latvijos miestuose. Šiuo metu paslaugos jau teikiamos Rygoje, Liepojoje, Ventspilyje, Tukumse, Jelgavoje ir Ogrėje.

KOMERCINIŲ PASTATŲ ŪKIO VALDYMAS

Grupės įmonės teikia komercinių pastatų ūkio valdymo paslaugas, kurios užtikrina patikimą pastato sistemų funkcionavimą ir mažesnes priežiūros sąnaudas. Bendrovės rūpinasi pastatų priežiūra pradedant inžinerine įranga, energetinių resursų valdymu bei taupymu ir baigiant vidaus patalpų valymu.

Komercinių pastatų ūkio valdymo paslaugas Grupės įmonės teikia Lietuvoje ir Latvijoje.

Lietuvoje 2024 metų pirmąjį pusmetį „City Service Engineering“ pasirašė 38 naujas sutartis, dar labiau sustiprindama savo pozicijas rinkoje. Viena svarbiausių – sutartis su „Turto banku“, apimanti valstybės nekilnojamojo turto objektų priežiūrą visoje Lietuvoje.

Taip pat buvo sudaryta sutartis su verslo centru „Artery“ – vienu išskirtiniausių Vilniaus verslo ir traukos centrų, pritraukusiu daugybę tarptautinių ir vietinių įmonių. Įmonė pradėjo teikti priežiūros paslaugas naujam LIDL sandėliui Kaune bei 20 000 kv. m „Maxima“ sandėliui Lentvaryje.

Tarp reikšmingų susitarimų – sutartis su „Teltonika“ dėl 10 600 kv. m administracinio pastato Vilniuje priežiūros bei su „Axioma“ dėl naujos išmaniųjų skaitiklių gamyklos Kaune priežiūros. Be to, buvo pasirašyta išsami turto valdymo sutartis su „Stockholm“ biurų ir sandėliavimo centru. Savo pastato priežiūrai mūsų įmonę pasirinko ir „Kalnapilio Arena“ Panevėžyje.

Be tradicinių pastatų priežiūros paslaugų, įmonė taip pat plėtoja išmaniąją nuotolinę pastatų priežiūrą, paremtą duomenimis ir dirbtinio intelekto algoritmais. Reikšmingos sutartys šioje srityje pasirašytos su „Vastint“ verslo centru „2000“ bei su „Tokvila“, apimančia dviejų automobilių pardavimo ir priežiūros salonų priežiūrą.

Šie kontraktai rodo nuoseklią įmonės plėtrą bei augančią įtaką rinkoje. „City Service Engineering“ ir toliau siekia aukščiausios paslaugų kokybės, diegia inovatyvius sprendimus bei užtikrina savo klientams patikimą ir efektyvią infrastruktūros priežiūrą.

Latvijoje veikianti Grupės įmonė pasirašė arba pratęsė kelias svarbias kompleksinės pastatų ūkio valdymo ir priežiūros sutartis. Su „Mogotel x3 Hotels“ sudaryta sutartis apima visų inžinerinių tinklų priežiūrą, o su „Vetklīnika 24“ – elektros, santehnikos sistemų priežiūrą bei bendros techninės pastato būklės stebėseną. „Ignitis“ patikėjo įmonei elektros automobilių įkrovimo įrangos valdymą visoje Latvijoje.

Taip pat buvo pratęstos priežiūros sutartys su Ādaži ir Carnikavos savivaldybėmis, pagal kurias įmonė užtikrins visų savivaldybės pastatų ŠVOK (šildymo, vėdinimo ir oro kondicionavimo) sistemų priežiūrą. „Hilton Garden Old Riga Hotel“ pasirinko „City Service Engineering“ savo elektros ir ŠVOK sistemų priežiūrai. Be to, įmonė rūpinasi „Colliers“ valdomo Zeļļu gatvės pastatų komplekso (C klasės) elektros ir santehnikos sistemomis.

Šie nauji ir pratęsti susitarimai dar labiau išplečia įmonės veiklą pastatų ūkio valdymo srityje, užtikrindami aukščiausią paslaugų kokybę ir efektyvų objektų priežiūros procesą.



TERITORIJŲ PRIEŽIŪRA IR VALYMAS

Grupės įmonės teikia visas teritorijų priežiūros ir valymo paslaugas: atlieka vidaus patalpų ir išorės tvarkymo darbus, prižiūri privačias teritorijas bei aplinką šalia daugiabučių namų, rūpinasi sniego, smėlio, lapų išvežimu, pjauna žolę, atlieka specialius valymo darbus bei tiekia higienos medžiagas. Valymo ir teritorijų priežiūros paslaugos teikiamos Lietuvoje.

Lietuvoje Grupės įmonės daugiabučių namų laiptinių ir teritorijų priežiūros paslaugas teikia Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Alytuje, Šilutėje, Šilalėje, Telšiuose, Radviliškyje, Panevėžyje, Palangoje bei Tauragėje.

Komercinės paskirties objektuose – prekybos centruose, sporto klubuose, parodų salėse, gamybos ir energetikos objektuose bei kt., grupės įmonė valymo paslaugas teikia Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje ir Alytuje. 2024 metais Grupės įmonė specializuotas valymo paslaugas pradėjo teikti „Maxima“ prekybos centrams, telekomunikacijų bendrovės „Bitė“ administracinėms pa-

talpoms, Mokslo ir inovacijų sklaidos centrui.

Komercinių, gamybos ir visuomeninės paskirties pastatų vidaus valymo darbais užsiimanti grupės įmonė vietoj įprastinių cheminių valiklių naudoja tik tvarias valymo priemones, kurių sudėtyje nėra aplinkai ir žmogaus sveikatai kenksmingų cheminių medžiagų. Žengti tokį žingsnį bendrovę paskatino noras prisidėti prie aplinkos išsaugojimo, dar labiau užtikrinti patalpų švarą, atsakingiau rūpintis klientų bei įmonės darbuotojų sveikata.

Įmonės nuolat plečia paslaugų spektrą bei investuoja į naujų įrenginių įsigijimą.

KITOS VEIKLOS

Grupės įmonės Lietuvoje ir Latvijoje, be pagrindinių veiklų, teikia ir kitas paslaugas.

Lietuvoje Grupės bendrovės pastatų renovacijos projektus vykdė 364 namuose, priežiūros paslaugas teikė 212 degalinėms, klientų naudai teisminiu ir ikiteisminiu būdu išieškojo skolų už daugiau nei 3 mln. eurų.

Latvijoje veikianti bendrovė tęsė daugiabučių namų re-

novaciją pagal naują programą. 12 namų vyko renovacijos organizavimo darbai. 2025 metai suplanuota pabaigti 4 projektus Liepojos mieste.

VEIKLOS EFEKTYVUMO DIDINIMAS

Lietuvoje 2024 metais Lietuvos grupės įmonėse buvo kryptingai siekiama didinti klientų pasitenkinimą, stiprinti darbuotojų įsitraukimą ir didinti įmonės vertę, pasitelkiant automatizavimo technologijas bei dirbtinį intelektą (DI). Vienas svarbiausių renginių – Hakatonas, tapęs DI plėtros įmonių grupėje atspirties tašku.

2024 m. pradėti vykdyti keli pagrindiniai dirbtinio intelekto projektai:

- **Klientų aptarnavimo veikloje** – pritaikant DI sprendimus užklausų valdymui, atsakymų automatizavimui.
- **Priežiūros padalinio veikloje** – pritaikant DI sprendimus darbų užbaigimo proceso efektyvinime.
- **Vidinių procesų automatizavimui** – automatizuojant administracinius procesus ir mažinant rankinio darbo apimtį. Pvz: **DI sprendimo pritaikymas dokumentų analizei ir vertinimui**, kuris:

- Sutrumpino dokumentų analizės laiką,
- Pagerino procesų tikslumą ir sumažino klaidų skaičių.

Siekiant užtikrinti sėkmingą dirbtinio intelekto sprendimų panaudojimą, įmonių grupė taip pat investuoja į darbuotojų DI raštingumo ugdymą ir mokymus.

Latvijoje nuolat peržiūrimi ir efektyvinami procesai. Tbulinamas teikiamų paslaugų modelis, dėl kurio klientams paslaugos teikiamos greičiau ir kokybiškiau. Toliau didelis dėmesys buvo skiriamas vadovų ir darbuotojų įsitraukimo didinimui, kompetencijų ugdymui.

APIE ATASKAITĄ

BP-1 Bendras tvarumo ataskaitos rengimo pagrindas

Šiame skyriuje pateikiama „City Service SE“ įmonių grupės (toliau – City Service; Grupė) informacija tvarumo klausimais (toliau – Tvarumo ataskaita ir (arba) ataskaita), parengta pagal Bendrovių tvarumo atskaitomybės direktyvą (CSRD) ir Europos tvarumo atskaitomybės standartus (ETAS). Tvarumo ataskaita apima 2024 m. ataskaitinį laikotarpį. Tvarumo informacijos konsolidavimo apimtis yra tokia pati kaip ir finansinių ataskaitų.

Tvarumo ataskaitoje pateikiama informacija apie Grupės veiklos rezultatus ir tikslus aplinkosaugos, socialinėje ir valdysenos srityse, apimančiose tiesioginę Grupės veiklą ir pradinę bei galutinę vertės grandinės dalis. Grupė nepasinaudojo ETAS suteikiama galimybe neatskleisti konfidencialios tvarumo ataskaitose atskleisti reikalaujamos informacijos, nes tokios informacijos nenustatyta.

BP-2 Su ypatingomis aplinkybėmis susijusios informacijos atskleidimas

Šioje ataskaitoje Grupė pirmą kartą taiko ETAS, užtikrindama, kad visi rodikliai būtų pateikti pagal šio standarto reikalavimus.

Laikotarpiai

City Service nenukrypo nuo ETAS nustatytų trumpojo, vidutinio ir ilgojo laikotarpių: trumpasis – iki 1 metų, vidutinis – 2–5 metai, ilgis – daugiau nei 5 metai.

Vertės grandinės vertinimas

3 lygio išmetamam ŠESD kiekiui apskaičiuoti taikyta vertinimo metodika ir tikslumo lygis pateikiami skyriuje *E1 Klimato kaita*. Kur tai tinka, atitinkamos su kiekybiniais rodikliais susijusios prielaidos, matavimo neapibrėžtis ir vertinimai atskleidžiami kartu su 3 lygio atskleidimo informacija E1–6. Grupė planuoja

ateityje ieškoti galimybių padidinti netiesioginiais duomenų šaltiniais pagrįstų rodiklių tikslumą.

Jokie kiti rodikliai neapima duomenų iš pradinės ar galutinės vertės grandinės dalių.

Įverčių ir rezultatų neapibrėžties priežastys

Ataskaitoje nėra kiekybinių rodiklių ir piniginių sumų, kurioms būtų būdingas aukštas matavimo neapibrėžties lygis. Tais atvejais, kai esama bet kokio lygio neapibrėžties, ataskaitų skaidrumui ir tikslumui užtikrinti ji suprantamai paaiškinama prie atitinkamo rodiklio, įtraukiant vertinimo procese taikytas prielaidas, aproksimacijas ir vertinimus.

Tvarumo informacijos rengimo ar pateikimo pakeitimai

Kadangi Grupė ETAS standartą taiko pirmą kartą, Tvarumo ataskaitos rengimo ir pateikimo metodas, palyginti su ankstesniais laikotarpiais, buvo pakoreguotas pagal jo reikalavimus.

Pranešimas apie ankstesnių ataskaitinių laikotarpių klaidas

Ankstesniame ataskaitiniame laikotarpyje reikšmingų ataskaitos klaidų neaptikta.

Palaipsniui pradedamų taikyti nuostatų naudojimas pagal 1 ETAS C priedėlį

1 ETAS C priede nurodyta, kad tam tikri reikalavimai taikomi palaipsniui ir pirmaisiais ETAS taikymo metais jų galima netaikyti. Vadovaudamasi šia nuostata, Grupė neatskleidė informacijos pagal SBM-1 40 punkto b ir c

papunkčių, SBM-3 48 punkto e papunkčio, E1-9, S1-7, S1-13, S1-14 88 punkto d ir e papunkčių atskleidimo reikalavimus, kuriems taikoma ši išimtis.

Informacijos atskleidimas pagal kitus teisės aktus ar visuotinai pripažintus tvarumo ataskaitų teikimo nuostatus

Šioje tvarumo ataskaitoje pateikiami Reglamento (ES) 2020 / 852 (Taksonomijos reglamentas) 8 straipsnyje nustatyti informacijos reikalavimai. Ataskaitoje pateikiami ir

visi kiti taikytini su tvarumu susiję informacijos atskleidimo reikalavimai pagal Lietuvos, Latvijos ir Estijos nacionalinius teisės aktus ir reglamentavimo sistemas.

Informacijos	įtraukimas	pateikiant	nuorodą
INFORMACIJOS ATSKLEIDIMAS, ĮTRAUKTAS PATEIKIANT NUORODĄ		KUR TAI ATSKLEIDŽIAMA ATASKAITOJE	
BP-2 10 (b), (c), (d)		E1-6	
BP-2 11 (b.i), (b.ii)		E1-6	
E1 GOV-3 13		ETAS 2 GOV-3	
E1 IRO-1, E2 IRO-1, E3 IRO-1, E4 IRO-1, E5 IRO-1, G1 IRO-1		ESRS 2 IRO-1	
MDR-P – subjektui būdinga potėmė: energijos vartojimo efektyvumas visuomenei ir klientams		E1-2	
S1 SBM 2		ESRS 2 SBM-2	
S1 SBM-3 14 (d)		ETAS 2 SBM-3	
S1-1 20 (b)		S1-2	
S1-4 38 (d), AR 42		S1-5	
S1-5 46		ETAS 2 SBM-1	
S2 SBM-2		ETAS 2 SBM-2	
S4 SBM-2		ETAS 2 SBM-2	
G1 GOV-1		ETAS 2 GOV-1	

TVARUMO VALDYMAS

GOV-1 Administracinių, valdymo ir priežiūros organų vaidmuo (G1 GOV-1)

Grupės administraciniai, valdymo ir priežiūros organai yra šie:

- **Stebėtojų taryba:** 2 nevykdomieji nariai.
- **Valdyba:** 2 vykdomieji nariai. Valdybos nariai neturi Grupės akcijų.
- **Vykdančioji direktorė.**

Nurodytieji nariai turi daug patirties pastatų valdymo ir administravimo, valymo paslaugų ir energijos vartojimo efektyvumo srityse. Jie puikiai išmano Grupės veiklą Baltijos regione (Lietuvoje ir Latvijoje), todėl gerai supranta vietos reguliavimo ir rinkos dinamiką.

Su tvarumu susijusių klausimų priežiūra

Už su tvarumu susijusių klausimų priežiūrą atsakingi tam paskirtas valdybos narys su vykdančiąja direktore. Jie reguliariai peržiūri ir tvirtina Grupės tvarumo strategijos atnaujinimus, užtikrindami, kad būtų laikomasi besikeičiančių aplinkosaugos, socialinių ir valdymo (ASV) standartų. Tuo pačiu vertina ir tai, kaip į verslo modelį integruojamos efektyvaus energijos vartojimo naujovės ir išmetamų teršalų mažinimo uždaviniai.

Kita svarbi atsakomybė yra prižiūrėti dvejopo reikšmingumo vertinimo procesą: vertės grandinėje nustatyti pagrindinius poveikius, rizikas (pvz., reglamentavimo pokyčius, poveikį klimatui) ir galimybes (pvz., energiją taupančias technologijas). Valdyba ir vykdančioji direktorė užtikrina, kad pirmenybė būtų teikiama svarbiausiems ASV klausimams.

Vykdančioji direktorė kartu su paskirtu už tvarumą atsakingu darbuotoju prižiūri, kad į veiklos sprendimus būtų įtrauktos ASV praktikos. Vykdančioji direktorė dalyvauja ir planiniuose ASV pasitarimuose su už tvarumą atsakingu asmeniu bei išorės konsultantais.

Valdybos pareigos:

- formuoja ir stebi tvarumo politiką;
- nustato uždavinius (pvz., anglies dioksido kiekio mažinimas, atliekų tvarkymas);
- skiria išteklius tvarumo iniciatyvoms, įskaitant investicijas į išmaniąsias pastatų sistemas;
- peržiūri ir tvirtina Grupės tvarumo ataskaitas užtikrindama, kad būtų laikomasi ASV standartų ir skaidriai komunikuojama su suinteresuotosiomis šalimis.

Pasiskirstymas pagal lytį:

- Stebėtojų taryba: 100 % vyrų; lyčių įvairovės santykis – 0:2.
- Valdyba: 100 % vyrų.
- Vykdančioji direktorė: 100 % moterų.

Administracijos, valdymo ir priežiūros organuose darbuotojų atstovų nėra. Stebėtojų taryboje nepriklausomų narių nėra.

Daugiau informacijos apie administracinius, valdymo ir priežiūros organus pateikiama Valdybos ataskaitos skyriuje Bendrovės stebėtojų taryba ir valdyba.

Tvarumo valdymo procesai:

- ASV naujienlaiškyje su valdybos nariais dalijamasi naujausia informacija apie tvarumo rezultatus;
- prieš valdybai patvirtinant pagrindines iniciatyvas, pvz., įgyvendinti naujas tvarumo technologijas ar politiką, šios aptariamos su išorės konsultantais ir suinteresuotosiomis šalimis;
- valdyba kartu su vykdančiąja direktore tvirtina tvarumo uždavinius, biudžetus ir pagrindines iniciatyvas, pvz., atsiuvinančios energijos projektus.
- valdyba kasmet peržiūri pažangą vykdamas tvarumo uždavinius ir atitiktį ataskaitų teikimo standartams (pvz., ETAS). Tvarumo ataskaitų teikimo procesai nuolat tobulinami, kad jos būtų nuolat atnaujinamos, o atskaitomybė visais valdymo lygmenimis būtų aiški.

Tvarumo valdymo procesai grupės vidaus dokumentuose ir politikose kol kas dar nėra apibrėžti, o susitarimai lieka žodiniai. Kitais finansiniais metais planuojama galutinai atnaujinti valdymą ir pakeisti politikas, suderinti juos su Grupės tvarumo strategija ir užtikrinti atitiktį ASV reikalavimams.

City Service ir toliau siekia tobulinti savo valdymo sistemą pagal geriausią tvarumo priežiūros praktiką ir užtikrinti, kad ateityje atskleidžiama informacija atitiktų tiek reguliavimo institucijų reikalavimus, tiek suinteresuotųjų šalių poreikius.

Su tvarumu susijusio poveikio, rizikos ir galimybių (IRO) stebėsena

Visos Grupės kasdienius su tvarumu susijusius klausimus pavesta stebėti vykdančiajai direktorei. Jos pareigos:

- vadovauti su tvarumu susijusios politikos ir veiksmų planų kūrimui ir įgyvendinimui;
- stebėti ASV tikslų siekimo pažangą;

IRO valdymo procedūros

Vykdančioji direktorė su paskirtu tvarumo vadovu yra atsakingi už poveikio tvarumui, rizikų ir galimybių (toliau – IRO) nustatymą ir vertinimą bei už kasdienį jų valdymą ir koordinavimą.

IRO stebėti, valdyti ir prižiūrėti naudojamos kontrolė ir procedūros:

- naudojami tokie vidaus kontrolės standartai kaip ISO 14001 ir ISO 45001;
- rizikos grupė koordinuoja rizikos vertinimą visose verslo srityse, o šis procesas tobulinamas ir plečiamas pagal ISO 31000 standartą visos Grupės apimtimi. Rizikos peržiūros kartu su rizikos savininkais ir aukščiausio lygmens vadovais, o kas ketvirtį pristatomos vykdomajai grupei. Jos prioritetizuojamos pagal svarbą, atsižvelgiant į tikimybę ir finansinį poveikį.

- koordinuoti tvarumo ataskaitos pagal ETAS standartus rengimą.

Vykdančioji direktorė atsiskaito valdybos nariui ir reguliariai teikia naujausią informaciją apie strateginę tvarumo pažangą.

- per strateginius posėdžius su įmonių vadovais nuolat aptariamos naujos tvarumo galimybės.

Poveikis, rizikos ir galimybės stebimi per periodinius posėdžius:

- reguliarios rizikos vertinimo diskusijos, veiksmų planų ir uždavinių peržiūra;
- kas savaitę vykdančioji direktorė posėdžiauja su visų verslo sričių atstovais;
- Įtraukties ir pasitenkinimo indekso (NPS) sesijos, kuriose aptariami aktualūs tvarumo klausimai.

Valdybos lygmens priežiūra: už strateginius su IRO susijusius sprendimus tiesiogiai atsako už Baltijos šalis atstingas valdybos narys.



Tvarumo kompetencijos

City Service administraciniai, valdymo ir priežiūros organai sudaro nariai, turintys įvairių įgūdžių ir kompetencijų, tiesiogiai susijusių su reikšmingu grupės poveikiu tvarumui, rizikomis ir galimybėmis:

- Vienas iš valdybos narių, atsakingas už Baltijos šalis, turi daug patirties aplinkosaugos valdymo ir energijos vartojimo efektyvumo srityse, įgytos per daugelį vadovavimo grupės įmonėms metų.
- Grupės generalinis direktorius turi patirties įmonių valdymo ir atitikties teisės aktams srityse, užtikrindamas atitiktį ASV ataskaitų teikimo sistemoms.
- Grupės verslo vadovai turi specializuotų nekilnojamojo turto valdymo ir inžinerijos žinių, kurios yra labai svarbios sprendžiant tvarumo rizikas ir galimybes pastatų priežiūros sektoriuje.
- Valdymo organai turi praktinės patirties įgyvendinant tvarumo projektus, pvz., išmaniųjų pastatų sprendinius.
- Su valdymu susijusios kompetencijos daugiausia turi valdyba ir generalinis direktorius, o socialinio tvarumo kompetencijos – verslo padalinių vadovai.

Formuodami politiką ir strategijas administraciniai, valdymo ir priežiūros organai kolektyviai naudojami savo kompetencija ir konsultuojasi su trečiųjų šalių tvarumo ekspertais, kad būtų informuoti apie kylančias rizikas,

galimybes ir geriausias praktikas. Paskirti darbuotojai kasmet savo žinias gilina seminaruose apie tvarumo ataskaitų teikimą, klimato rizikos valdymą ir reglamentavimo pokyčius.

Tvarumo strategijos ir ataskaitų teikimo srityje besispecializuojantys nepriklausomi konsultantai padeda grupės valdymo organams:

- užtikrinti atitiktį teisės aktų reikalavimams;
- atlikti reikšmingumo vertinimus ir teikti ataskaitas pagal ETAS reikalavimus;
- apskaičiuoti ir valdyti 1, 2 ir 3 lygio išmetamųjų šiluminės energijos teršalų kiekius.

Savo kompetencija konsultantai padeda Grupei derintis prie kuriamų ir tobulinamų tvarumo standartų ir teikti skaidresnes ASV ataskaitas.

City Service siekia, kad valdymo organų kompetencijos atitiktų pagrindinius Grupės tvarumo prioritetus. Tarp jų:

- pastatų energijos vartojimo efektyvumo iniciatyvų valdymas;
- veiklos tobulinimas išmetamam anglies dioksido kiekiui mažinti;
- reguliavimo rizikų, susijusių su ASV atitikties užtikrinimu, šalinimas.

GOV-2 Įmonės administraciniai, valdymo ir priežiūros organams teikiama informacija ir sprendžiami tvarumo klausimai

Ataskaitiniu laikotarpiu City Service administraciniai, valdymo ir priežiūros organai buvo aktyviai informuojami ir dalyvavo atliekant dvejopo reikšmingumo vertinimą. Kadangi pagal ETAS kriterijus buvo vertinta pirmą kartą, buvo atsižvelgta į visus standarte išvardytus tvarumo klausimus, įskaitant papildomus atskiroms įmonėms būdingus klausimus.

Vykdančioji direktorė kas ketvirtį posėdžiauja su valdyba pagrindiniams tvarumo klausimams ir rizikoms aptarti. Per juos kalbama apie nustatytą poveikį, rizikas, galimybes bei politiką, veiksmų, rodiklių ir uždavinių veiksmingumą.

Su tvarumu susiję poveikiai, rizikos ir galimybės (IRO), pvz., klimato kaitos poveikis, teisės aktų laikymasis ir energijos vartojimo efektyvumo tendencijos, įtraukiami į Grupės strateginio planavimo procesą. Valdyba ir aukščiausio lygio / verslų vadovai aktyviai įtraukia tvarumo aspektus į sprendimų priėmimo procesus, įskaitant svarbius sandorius ir rizikos valdymą. Esminės kryptys:

- kompromisų pusiausvyra:
 - ekonominius rezultatus derinti su tvarumo įsipareigojimais;

- įgyvendinti energijos taupymo priemones, kuo mažiau trikdančios operacinę veiklą;
- pirmenybę teikti ilgalaikės vertės kūrimui, net jei tam reikia didesnių pradinio investicijų (pvz., perėjimą prie atsinaujinančiosios energijos);
- pagrindiniai sandoriai: įsigytosioms bendrovėms taikomi tie patys tvarumo tikslai ir reikalavimai, kaip ir City Service. Tai leidžia nuosekliai laikytis ASV įsipareigojimų;
- įmonės strategijos derinimas: vadovybė siekia, kad Grupės strateginės iniciatyvos atspindėtų ilgalaikius tvarumo prioritetus ir suinteresuotųjų šalių lūkesčius.

Ataskaitiniu laikotarpiu nagrinėtas reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės

Ataskaitiniu laikotarpiu City Service administraciniai, valdymo ir priežiūros organai konkrečiai sprendė šiuos pagrindinius tvarumo poveikio, rizikos ir galimybių klausimus:

- klimato kaita ir energetinė pertvarka – su klimato kaita susijusių rizikų ir galimybių vertinimas (įskaitant energijos vartojimo efektyvumo didinimą ir perėjimą prie atsinaujinančiosios energijos);
- atitiktis teisės aktų reikalavimams ir ASV ataskaitų teikimas – atskaitomybės suderinimas su besikeičiančiomis reglamentavimo sistemomis (ETAS);
- tvarus išteklių valdymas – iniciatyvų didinti energijos vartojimo efektyvumą nemažinant veiklos efektyvumo, įgyvendinimas;
- suinteresuotųjų šalių lūkesčiai ir socialinė atsakomybė – suinteresuotųjų šalių, įskaitant darbuotojus, klientus ir investuotojus, keliamų tvarumo klausimų sprendimas, derinant įmonės veiksmus su suinteresuotųjų šalių prioritetais.

GOV-3 Su tvarumu susijusių veiklos rezultatų integravimas į paskatų sistemas

Dabartinėje City Service administracinių, valdymo ir priežiūros organų narių atlygio politikoje konkrečių nuostatų dėl tvarumo klausimų nėra. Šiuo metu skatinimo sistemos ir su

veiklos rezultatais susijęs atlygis yra orientuoti į finansinius ir veiklos rodiklius, įskaitant pajamų augimą, sąnaudų efektyvumą ir veiklos tikslus.

GOV-4 Pareiškimas dėl tvarumo išsamaus patikrinimo

Grupei teisiniai reikalavimai dėl deramo išsamaus tvarumo patikrinimo netaikomi, ir specialios išsamaus patikrinimo sistemos ji nėra įdiegusi. Vis dėlto Grupė nuolat vertina galimą neigiamą poveikį savo veikloje ir vertės grandinėje, imasi priemonių jam išvengti ir yra įsipareigojusi bendradarbiauti šalinant neigiamą poveikį, jei jį sukelia arba prie jo prisideda.

Grupės bendrovėse taikomi atskiri tvarumo išsamaus patikrinimo elementai. Pagrindiniai išsamaus patikrinimo aspektai ir žingsniai, išdėstyti 1 ETAS 4 skyriuje Išsamus pa-

tikrinimas, yra susiję su keliais horizontaliaisiais ir teminiais informacijos atskleidimo reikalavimais pagal ETAS sistemą (žr. lentelę toliau).

Pagrindiniai išsamaus patikrinimo elementai (GOV-4)

Pagrindiniai išsamaus patikrinimo elementai	Tvarumo ataskaitoje atskleidžiama informacija
a) išsamaus patikrinimo įtraukimas į valdymą, strategiją ir verslo modelį	GOV-1 GOV-2 GOV-3 SBM-3, E1 SBM-3, S1 SBM-3, S2 SBM-3, S4 SBM-3, G1 SBM-3
b) bendradarbiavimas su paveiktais suinteresuotaisiais subjektais visuose pagrindiniuose išsamaus patikrinimo etapuose.	GOV-2 SBM-2 IRO-1 S1-2 S4-2
c) neigiamo poveikio nustatymas ir įvertinimas	SBM-3, E1 SBM-3, S1 SBM-3, S2 SBM-3, S4 SBM-3, G1 SBM-3 IRO-1 E1-2 S1-1 S2-1 S4-1 G1-1
d) veiksmai tam neigiamam poveikiui pašalinti	E1-3 S1-4 S2-1 S4-4 G1-1
e) tų pastangų veiksmingumo stebėjimas ir komunikavimas	E1-4 S1-2 S1-5 S2-1 S4-2 S4-5 G1-4

GOV-5 Tvarumo atskaitomybės rizikos valdymas ir vidaus kontrolė

City Service tvarumo ataskaitos atitinka Europos tvarumo atskaitomybės standartus (ETAS), tačiau formalizuota metodika ir vidaus kontrolės sistema, skirta tvarumo ataskaitų rizikos valdymui, dar nedokumentuota. Prireikus ši sistema ateityje bus plėtojama valdymui ir atskaitomybei toliau stiprinti.

Duomenų vientisumui užtikrinti ir neatitikimams sumažinti skirtingų skyrių tvarumo duomenys (įskaitant veiklos, pirkimų ir personalo skyrius) centralizuotai konsoliduojami tam skirtose SharePoint platformoje. Duomenų tikslumas, išsamumas ir nuoseklumas tikrinamas daugia sluoksniu kontrolės procesu:

- paskirtas atsakingas asmuo peržiūri ir patvirtina kiekybinius ir kokybinius duomenis ir suveda juos į duomenų rinkimo formą (Excel failas, parengtas pagal EFRAG įgyvendinimo gaires IG 3 dėl atskleidžiamų duomenų vienetų);
- kad pateikti duomenys atitiktų ETAS atskleidimo reikalavimus, juos peržiūri išorės tvarumo ataskaitų teikimo konsultantai;
- tarpiniai rezultatai reguliariai pristatomi vadovybei, įskaitant kas savaitinius koordinacinius posėdžius su tvarumo ataskaitų teikimo procesą prižiūrinčia vykdančiąja direktore. Visi atitinkami skyriai (pvz., personalo, teisės) privalo patikrinti savo kompetencijai priklausančius duomenis;
- rinkti su valdymu susijusius duomenis ir atlikti atitinkamas tvarumo ataskaitų užduotis padeda Teisės grupė ir Pirkimų grupė.
- Aplinkosaugos aspektais rūpinasi verslo vadovai, o socialine sritimi – žmoniškųjų išteklių, darbuotojų saugos ir sveikatos komandos bei klientų aptarnavimo skyriaus atstovai (jiems atstovauja Kokybės komanda);

- procese dalyvauja plati vidaus suinteresuotųjų šalių grupė, o jo pagrindinis koordinatorius yra tvarumo vadovas. Jis rūpinasi, kad viskas vyktų nuosekliai, o informacija būtų pateikiama laiku;
- vykdančioji direktorė atsakingam valdybos nariui kas mėnesį teikia naujausią informaciją, aptaria pažangą, nustato galimą riziką ir įvertina papildomų išteklių, biudžeto koregavimo ar išorės konsultacijų poreikį.

Pagrindinės tvarumo ataskaitų teikimo rizikos yra išsamumas, tikslumas ir savalaikiškumas. Kad nebūtų praleista svarbių duomenų, reguliarius reikšmingumo vertinimai leidžia nustatyti ir atskleisti visą svarbų tvarumo poveikį, rizikas ir galimybes. Kad būtų išvengta vertinimo klaidų (ypač 3 lygio išmetamųjų teršalų kiekio ir vertės grandinės duomenų), taikomos standartizuotos metodikos ir geriausi prieinami duomenų šaltiniai. Galiausiai, kad duomenų rinkimas nevėluotų, o ataskaitos būtų teikiamos kuo veiksmingiau ir nuosekliau, įdiegti ankstyvi duomenų pateikimo terminai ir automatizuotos jų rinkimo sistemos (per platformą).

Kad ateinančiais metais dar labiau supaprastintų tvarumo duomenų rinkimą, City Service domisi ir dirbtinio intelekto sprendiniais. Šiomis naujovėmis siekiama supaprastinti procesą ir sumažinti klaidų riziką, taip pagerinant ir būsimų tvarumo ataskaitų kokybę ir patikimumą.

STRATEGIJA, VERSLO MODELIS IR VERTĖS GRANDINĖ

SBM-1 Strategija, verslo modelis ir vertės grandinė

City Service veikia Baltijos regione (Lietuvoje ir Latvijoje). Grupė vykdo veiklą pastatų valdymo sektoriuje: pagrindinė įmonių grupės veikla – visapusiška daugiabučių namų bei komercinės, viešosios ir pramoninės paskirties objektų priežiūra.

Pagrindinės veiklos sritys:

- daugiabučių namų administravimas;
- komercinių pastatų patalpų valdymas;
- teritorijų priežiūra ir valymas;
- kita veikla.

Grupės verslo modelis – teikti aukštos kokybės paslaugas gyvenamųjų, komercinių ir visuomeninių pastatų savininkams Lietuvoje ir Latvijoje. Grupė savo veikloje nuolat diegia klientams patogias skaitmenines priemones, pasiūlydama dirbtinį intelektą ir ekspertines žinias, ypatingą dėmesį skirdama energijos išteklių taupymui komerciniuose ir gyvenamuosiuose pastatuose.

Be pagrindinės veiklos, Grupė dar užsiima pastatų renovacija, degalinių priežiūra ir teikia skolų valdymo paslaugas.

Pagrindinės City Service klientų grupės yra šios:

- gyventojai (daugiabučių namų), kuriems teikiamos pastato administravimo, priežiūros, renovacijos ir valymo paslaugos;
- verslo klientai, pvz., biurų, komercinių ir pramoninių patalpų savininkai ar nuomininkai, kuriems teikiamos inžinerinių sistemų priežiūros, energetikos sprendimų ir valymo paslaugos;
- viešojo sektoriaus subjektai – viešosios įstaigos, kurioms siūlomos inžinerinių sistemų priežiūros, energetikos sprendimų ir valymo paslaugos.

Ataskaitinio laikotarpio pabaigoje Grupėje iš viso dirbo 1 605 samdomieji darbuotojai: 1 442 Lietuvoje ir 163 Latvijoje. 2024 m. ataskaitiniu laikotarpiu neužfiksuota jokių reikšmingų pokyčių, susijusių su City Service Grupės teikiama paslaugomis ar produktų asortimentu. Grupė toliau vykdė pagrindinę veiklą. Išsamesnės informacijos apie Grupės veiklą galima rasti metinėje ataskaitoje.



Pagrindinės tvarumo kryptys ir tikslai

Toliau pateiktoje lentelėje nurodytos pagrindinės Grupės tvarios plėtros kryptys ir tikslai bei 2024 m. veiklos rezultatai, suderinti su bendra 2025–2027 m. verslo strategija.

Artimiausiais metais Grupė savo strategijoje toliau apibrėš tvarumo prioritetus ir kaip reaguos į pagrindinius aplinkosaugos ir socialinius iššūkius. Strategijai veiksmingai įgyvendinti Grupė planuoja keleriopai įgalinti savo komandas: skirti specialų biudžetą tvarumo iniciatyvoms, atitin-

kamoms tarnyboms priskirti naujas atsakomybes, didinti vidinę kompetenciją; o vykdymo pajėgumams padidinti ketina išplėsti tvarumo komandą.

Grupė supranta, kad artimiausiais metais svarbiausias tvarumo uždavinys bus priimti ir įgyvendinti Pertvarkos planą klimato kaitai švelninti. Tam reikės nustatyti mokslškai pagrįstus ŠESD mažinimo tikslus, suderinti investicijas ir veiklą su šiais tikslais ir integruoti su pertvarka susijusius aspektus į pagrindinius verslo sprendimus.

Tvarumo ramstis	Kryptys (politikos tikslai)	Rodikliai	Tikslai	2024 m. rezultatai (baziniai metai)
Aplinka	Poveikis klimatui ir išmetamų ŠESD kiekio mažinimas (pagal Paryžiaus susitarimą ir Europos žaliąjį kursą)	Išmetamų ŠESD kiekis (1, 2 ir 3 lygiai)	Nustatyti išmetamo ŠESD kiekio mažinimo uždavinius ir patvirtinti Pertvarkos planą iki 2028 m.	Apskaičiuotas 1, 2 ir 3 lygio išmetamųjų teršalų kiekis.
	Darbuotojų sauga ir sveikata	Registruotini su darbu susiję nelaimingi atsitikimai (NA)	Jokių registruotinių nelaimingų atsitikimų (tėstinis uždavinys).	Mirtinų NA – 0; sunkių NA – 0; lengvų NA – 17.
	Darbuotojų gerovė, teisingas atlygis ir įsitraukimas į įmonės veiklą	Darbuotojų lojalumo indeksas	Darbuotojų lojalumo indeksas – minimalios reikšmės: 2025 m. – 50,6 , 2026 m. – 52,7 , 2027 m. – 55 .	48.7
Socialinė sritis	Nuolatinis darbuotojų įgūdžių tobulinimas	Konkretaus rodiklio dar nėra.	Konkretus uždavinys nenustatytas.	Konkretus uždavinys nenustatytas.
	Klientų patirtis ir patenkinimas	Lojalumo indeksas	Lojalumo indeksas – minimalios vertės 2025–2027 m.: • „Mano būstas“ – 15 , • CS inžinerijos versle – 50 , • CS valymo versle – 25 , • Latvijos versle – 15 .	• „Mano būstas“ – 19,1 , • CS inžinerijos versle – 61 , • CS valymo versle – dar neišmatuota , • Latvijos versle – 44 . ¹
	Asmens duomenų apsauga (pagal BDAR)	Reikšmingi duomenų apsaugos incidentai	Asmens duomenų apsaugos incidentų stebėseną, kad nebūtų jokių reikšmingų incidentų (tėstinis tikslas).	0 ²
Valdymas	Etiškas verslas, korupcijos prevencija ir skaidrumas	Patvirtinti verslo etikos ir (arba) korupciniai pažeidimai	Jokių patvirtintų verslo etikos ir (arba) korupcinių pažeidimų (tėstinis tikslas).	0

Pastabos:
1Rezultatai labai skiriasi, nes skirtingi verslo padaliniai įtraukties ir patenkinimo indeksą (NPS) pradėjo matuoti skirtingu metu. Ateityje planuojama tobulinti ir standartizuoti vertinimo procesą.
22024 m. užregistruota dešimt nedidelių incidentų. Jie apibrėžti kaip labai nedidelį poveikį turėję pavieniai atvejai. Trys iš jų buvo susiję su gyventojams išsiųstais el. laiškais, kurių gavėjai buvo įrašyti ne nematomos kopijos (BCC), o kopijos (CC) laukelyje. Per metus nebuvo užregistruota jokių stambių incidentų, tokių kaip didelio masto duomenų atskleidimas (pvz., 100 asmenų viršijantys gavėjų sąrašai arba neskelbtinų duomenų atskleidimas).

Tvarumas yra neatsiejama Grupės strategijos dalis, atspindinti jos teikiamose paslaugose, santykiuose su suinteresuotosiomis šalimis ir pagrindinėse rinkose keliamuose ilgalaikiuose tiksluose. Komercinių paslaugų segmente Grupė teikia sprendinius energijos vartojimo efektyvumui didinti, elektros energijos ir šildymo sąnaudoms mažinti bei patalpų oro kokybei gerinti. Privatių klientų atveju grupė prisideda prie gyvenamųjų pastatų renovacijos, kad padidintų jų energinį naudingumą ir bendrą nekilnojamojo turto vertę.

Lietuvoje grupė siekia daugiabučių namų bendrojo naudojimo patalpoms tiekti žaliąją elektros energiją, ypač vėjo, ir taip prisidėti, kad būtų plačiau pereinama prie atsinaujinančių energijos šaltinių.

Nuo 2023 m. City Service Cleaning valytojai laikosi politikos aktyviai naudoti tik aplinkai nekenksmingas valymo priemones, sertifikuotas pagal ekologinius kriterijus (pvz., EcoLabel). Kai tik įmanoma, Grupė skatina naudoti biologiškai skaidžias ir ekologiškai sertifikuotas valymo priemones. Klientams siūlomi tvarūs produktai, o jie gali lanksčiai pasirinkti tai, kas geriausiai atitinka jų konkrečius poreikius. Išimtiniais atvejais, pvz., jei ką nors išvalyti yra sunku ar sudėtinga, veiksmingiems rezultatams pasiekti galima naudoti ir neekologiškus produktus, tačiau tai daroma minimaliai.

Tvarumo standartai įtraukti ir į santykius su tiekėjais. Anksčiau Grupė vadovavosi Tiekėjų elgesio kodeksu, kuris vėliau buvo patobulintas ir išplėstas. Nuo 2024 m. visose naujose sutartyse su partneriais bus privaloma laikytis atnaujinto elgesio kodekso, kuris bus priedais pridedamas prie sutarčių.

Verslo modelio ir vertės grandinės aprašymas

	Pradinė vertės grandinės dalis	Grupės veikla	Galutinė vertės grandinės dalis
Veikla	- Įvairios prekės ir paslaugos (iš išorės tiekėjų) - Įrangos ir (arba) priemonių nuoma - Transporto paslaugos	- Daugiabučių namų administravimas - Komercinių pastatų valdymas - Patalpų ir teritorijos valymas ir priežiūra - Dirbtinio intelekto sprendiniai pastatų valdymui - Techninė inžinerinių sistemų priežiūra ir remontas - Energijos valdymas ir renovacija - Pastatų techninis ir energetinis auditas - IT paslaugos - Degalinių priežiūros paslaugos - Skolų valdymo paslaugos	- Pastatų, patalpų ir (ar) teritorijų naudojimas
Vieta	Rangovai (partneriai): Lietuva, Latvija Tiekėjai (1 lygmens): ES Tiekėjai (2 ir tolesnių lygmenų): pasauliniai	Lietuva, Latvija	Lietuva, Latvija
Suinteresuotosios šalys ir pagrindiniai verslo dalyviai	- Tiekėjai ir partneriai (įskaitant rangovus). Vertės grandinės samdomi darbuotojai - Klientai (gyventojai, komercinių ir viešųjų pastatų savininkai, įskaitant bendruomenes) - Investuotojai (akcininkai) - Savivaldybės ir kitos valdžios institucijos, reguliavimo institucijos		

Įvediniai

City Service dirba pastatų valdymo sektoriuje, daugiausia dėmesio skirdama gyvenamosios, komercinės, pramoninės ir viešosios paskirties objektams. Grupės verslo modelis grindžiamas patikimais ištekliais, tokiais kaip kvalifikuoti žmogiškieji ištekliai ir pažangūs technologiniai sprendimai (įskaitant dirbtinį intelektą). Kad kuriama ver-

tė būtų ilgalaikė, Grupė bendradarbiauja su ES standartus atitinkančiais tiekėjais ir ilgalaikėmis sutartimis skatina tvarią partnerystę. Geopolitinei ir ekonominei rizikai sumažinti tiekimo grandinė yra diversifikuota, o nuolatiniai darbuotojų mokymai leidžia teikti kokybiškas paslaugas ir prisitaikyti prie naujausių technologijų.

Išvediniai ir rezultatai

Grupės išvediniai yra integruotos pastatų valdymo paslaugos, kuriomis siekiama didinti energijos vartojimo efektyvumą, mažinti veiklos sąnaudas ir gerinti klientų gyvenamąją bei darbo aplinką. Paslaugos apima inžinerinių sistemų priežiūrą, energijos auditą, renovacijos projektus, valymą, avarines paslaugas ir viešųjų erdvių priežiūrą.

Klientams tos paslaugos padeda mažinti sąnaudas, didi-

na patogumus ir suteikia prieigą prie šiuolaikiškų energiją taupančių pastatų.

Investuotojams ilgalaikės paslaugų sutartys užtikrina pastovų pajamų srautą ir sumažina veiklos rizikas.

Visuomenei Grupės veikla padeda siekti aplinkosaugos tikslų, ypač mažinti išmetamo CO₂ kiekį, ir prisideda prie gyvenimo kokybės miestuose gerinimo.

SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ ĮTRAUKTIS

SBM-2 Suinteresuotų šalių interesai ir nuomonės (S1 SBM-2, S2 SBM-2, S4 SBM-2)

City Service suinteresuotųjų šalių įtraukimo procesais siekiama, kad Grupės veikloje būtų išgirsti ir tinkamai atspindėti visų suinteresuotųjų šalių poreikiai, lūkesčiai ir rūpesčiai.

Toliau pateiktoje lentelėje išvardytos pagrindinės Grupės suinteresuotosios šalys, jų įtraukimo būdai, svarbiausios temos ir trumpai paaiškinama, kaip suinteresuotųjų šalių nuomonę ir interesus Grupė įtraukia į savo verslo modelį ir strategiją. Šie aspektai išsamiau aprašyti atitinkamuose ataskaitos teminiuose skyriuose.

Pagrindinės suinteresuotosios šalys – tai grupės, kurioms Grupės veikla yra ypač svarbi ir (arba) daro didelį poveikį

bei asmenys ir organizacijos, darančios didelę įtaką pačiai Grupei. Tvarumo ataskaitos turinys rengiamas atsižvelgiant į visų pagrindinių suinteresuotųjų šalių nuomonę, poreikius ir lūkesčius.

Administraciniai, valdymo ir priežiūros organai per reguliarius susitikimus, strateginius posėdžius ir pan. reguliariai informuojami apie suinteresuotųjų šalių nuomonę ir interesus, susijusius su Grupės poveikiu tvarumui.



Suinteresuotųjų šalių įtraukimo apžvalga

Pagrindinės suinteresuotosios šalys	Kategorija	Įtraukimo būdai	Pagrindiniai rūpesčiai ir lūkesčiai	Kaip Grupė atsižvelgia į suinteresuotųjų šalių problemas ir lūkesčius
Darbuotojai	Paveikti suinteresuotieji subjektai	- Darbuotojų nuomonės apkaua (eNPS) - Darbuotojų susirinkimai (konferencijos) - Vidaus komunikacijos kanalai	Darbuotojų gerovė, teisingas atlygis ir įtraukimas į įmonės veiklą	Grupė imasi aktyvių testinių priemonių darbuotojų gerovei ir įsitraukimui gerinti bei atlyginimų sistemai tobulinti.
Klientai (gyventojai, komercinių ir viešųjų pastatų savininkai, įskaitant bendruomenes)	Paveikti suinteresuotieji subjektai	- Nuolatinis bendravimas teikiant paslaugas - Dalijimasis informacija el. paštu ir svetainėje - Visą parą veikianti klientų savitarna - Skundų platforma - Komercinių paslaugų klientams skirta programėlė	- Tvarūs sprendiniai ir paslaugos klientams - Kompetentingi darbuotojai - Darbuotojų sauga ir sveikata - Atsakomybė ir tvarumas paslaugų teikimo grandinėje - Inovacijos - Poveikis klimatui ir išmetamų ŠESD kiekis - Paslaugų kokybė	Vykdydama kasdienę veiklą Grupė aktyviai reaguoja į klientų poreikius gėrai klientų patirčiai ir pasitenkinimui bei bendrai paslaugų kokybei užtikrinti.
Savivaldybės ir kitos valdžios institucijos, reguliavimo institucijos	Tvarumo informacijos naudotojai	- Tiesioginis bendravimas elektroniniais laiškais - Pateikiama visa reikiama informacija - Institucijos nustato tvarumo reikalavimus	- Klientų patirtis ir pasitenkinimas - Darbuotojų gerovė ir teisingas atlygis - Energijos vartojimo efektyvumas visuomenei ir klientams - Inovacijos - Visuomenės švietimas energijos vartojimo klausimais	Teikdama visą reikiamą informaciją, remdama tvarumo politiką, skatindama ir prisidedama prie visuomenės informuotumo apie energijos vartojimo efektyvumą didinimo Grupė laikosi teisės aktų reikalavimų.
Tiekėjai ir partneriai (įskaitant rangovus) Vertės grandinės samdomi darbuotojai	Paveikti suinteresuotieji subjektai	- Kasdienis bendravimas, nuolatinis ryšys - Periodinė sutarčių ir susitarimų peržiūra - Tiekėjų auditai, jei reikia. - Nuolatinis dialogas dėl paslaugų tobulinimo, pakeitimų ir kitų klausimų.	- Kompetentingi darbuotojai - Tvarūs sprendiniai ir paslaugos klientams - Darbuotojų gerovė ir teisingas atlygis	Grupė glaudžiai bendradarbiauja su tiekėjais ir partneriais, skatindama sąžiningą praktiką ir palaikydama nuolatinį dialogą dėl paslaugų tobulinimo, pakeitimų ir kitų klausimų.
Investuotojai (akcininkai)	Tvarumo informacijos naudotojai	- Kassavaitiniai posėdžiai - Valdybos posėdžiai - Ketvirtinės ir metinės veiklos ataskaitos	- Inovacijos - Efektyvus išteklių naudojimas - Klientų patirtis ir darbuotojų gerovė	Grupė užtikrina skaidrumą ir atskaitomybę investuotojams

Suinteresuotųjų šalių įtraukimas ir atsiliepimai neparodė, kad Grupės strategiją ar verslo modelį reikėtų keisti iš esmės. Suinteresuotųjų šalių interesai ir lūkesčiai gerai dera su dabartine Grupės strategine kryptimi, ypač paslaugų teikimo ir tvarumo prioritetų srityse. Grupės paslaugų struktūra jau dabar atitinka suinteresuotųjų šalių poreikius, ir jokių prieštarų interesų nenustatyta.

Todėl atsižvelgdama į suinteresuotųjų šalių nuomonę Grupė savo strategijos ar verslo modelio nekeitė ir jokių didesnių pakeitimų nenumato. Artimiausiu metu nesitikima ir jokių reikšmingų pokyčių santykiuose su suinteresuotomis šalimis ar jų apibrėžime.

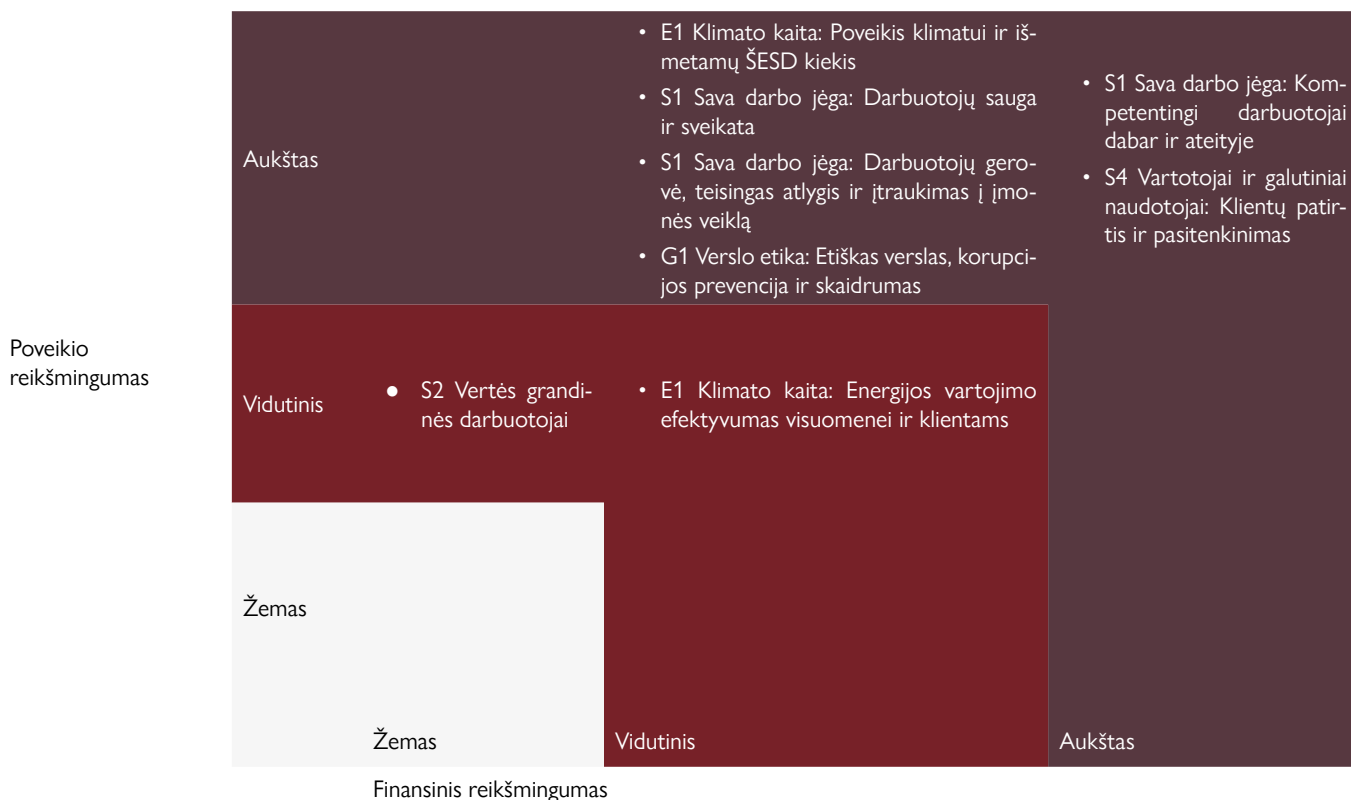
DVEJOPO REIKŠMINGUMO VERTINIMAS

SBM-3 Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu

Dvejopo reikšmingumo matrica

Toliau pateiktoje matricioje apibendrintos tvarumo temos, susijusios su Grupės reikšmingu poveikiu, rizikomis ir (arba) galimybėmis (IRO). Vertikaliaji ašis rodo poveikio reikšmin-

gumą, o horizontalioji – finansinį reikšmingumą. Tvarumo temos laikomos svarbiomis, jei yra susijusios su reikšmingu poveikiu ar yra reikšmingos finansiškai, arba ir viena, ir kita.



Toliau pateiktoje lentelėje išsamiai aprašytos Grupės svarbios (ETAS) tvarumo temos, potėmės ir jų ryšys su svarbiu poveikiu, rizikomis ir (arba) galimybėmis, nurodant, kur jos

sutelktos vertės grandinėje. Temos sugrupuotos taip, kad susidarytų išsamus vaizdas ir atskleista visa informacija, kuri gali būti svarbi suinteresuotosioms šalims.

Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės

Raktas:

- +

 teigiamas poveikis
- faktinis poveikis
- !

 rizikos
- neigiamas poveikis
- galimas poveikis
- galimybės

City Service subjektams būdinga tema ar potėmė

Reikšminga tema	Reikšminga potėmė	Reikšminga smulkesnė potėmė	Reikšmingas IRO	Aprašymas	Vertės grandinė	Pradinė grandis	Tiesioginė veikla	Galutinė grandis	Laikotarpiai
E1 Klimato kaita	Klimato kaitos švelninimas		- ● ŠESD išmetimas vykdamas tiesioginę veiklą ir visoje vertės grandinėje, prisidedantis prie klimato kaitos.	Grupė veikia sektoriuje, priskiriamame prie didelį poveikį klimatui darančių sektorių (NACE kodas L), o dėl jos veiklos tiesiogiai ir visoje vertės grandinėje išmetama šiltnamio efektą sukeliančių dujų (ŠESD). Išmetamųjų teršalų kiekis prisideda prie klimato kaitos ir turi aplinkosauginių bei socialinių pasekmių.		✓	✓	✓	Visi
	Prisitaikymas prie klimato kaitos	Pertvarkos galimybės	● Galimybė pagerinti Grupės įvairių pasitelkiant mokslininkų pagrįstus ŠESD mažinimo uždavinius ir veiksmus.	Išsikelti mokslininkų pagrįstus ŠESD kiekio mažinimo uždavinius ir juos vykdyti Grupei ir būtina, ir teikia galimybių. Augant su įmonių veiksmams klimato srityje susijusiems lūkesčiams, tai padėtų stiprinti suinteresuotųjų šalių pasitikėjimą ir gerinti Grupės įvairių visuomenės aktyvumą.		✓	✓	✓	Vidutinis ir ilgas
			● Galimybės plėsti prisitaikymo prie klimato kaitos paslaugas (pvz., vėsinimo sistemas).	Grupė jau teikia energijos vartojimo efektyvumo paslaugas gyvenamiesiems ir komerciniams pastatams – tai esminė jos verslo modelio dalis. Didėjant klientų poreikiams, ši sritis turi aiškų augimo potencialą.			✓	✓	Vidutinis ir ilgas
	Energija		● Galimybė atnaujinti automobilių parką elektra varomomis transporto priemonėmis ir taikyti kitas įmanomas efektyvaus energijos vartojimo priemones (sąnaudų mažinimas, nauda reputacijai).	Atnaujinant Grupės automobilių parką elektra varomomis transporto priemonėmis ir didinant biurų patalpų energijos vartojimo efektyvumą ilgainiui būtų galima sumažinti veiklos sąnaudas ir išmetamųjų teršalų kiekį. Šie veiksmai gali pagerinti ir Grupės reputaciją, nes visų verslo sričių klientai vis labiau vertina regimas pastangas tvarumo srityje.			✓	✓	Vidutinis ir ilgas
	Energijos vartojimo efektyvumas visuomenei ir klientams		+ + + ● Grupės efektyvaus energijos vartojimo paslaugos prisideda prie ES Žaliojo kurso klimato kaitos švelninimo tikslų (pvz., pastatų renovacija, elektromobilių įkrovimo stotelės).	Grupė teikia paslaugas, atitinkančias ES Taksonomijos reikalavimus ir (arba) suderintas su ES klimato kaitos švelninimo tikslais (tiek daugiabučių, tiek komercinių pastatų administravimo veikloje). Dėl duomenų rinkimo apribojimų šiuo ataskaitiniu laikotarpiu atskleidžiamos tik elektromobilių įkrovimo stotelės. Per ateinančius ataskaitinius laikotarpius Grupė planuoja išplėsti atskleidžiamas taksonominės veiklos sąrašą. Šio laikotarpio taksonomijos pagrindinius veiklos rodiklius (KPI) galima rasti skyriuje Informacijos atskleidimas pagal ES Taksonomiją.			✓	✓	Visi
S1 Sava darbo jėga	Darbo sąlygos	Sauga ir sveikata	- ● Nelaimingi atsitikimai darbe blogina darbuotojų fizinę ir emocinę sveikatą bei pridaro finansinių nuostolių.	Nors Grupės verslo modelis didesnės rizikos saugai ir sveikatai nekelia, tačiau smulkių nelaimingų atsitikimų darbe pasitaiko visuose verslo segmentuose. Bendras neigiamas poveikis yra nedidelis, tačiau išlieka reikšmingas, nes yra susijęs su darbuotojų sveikata ir gerove. Visiems samdomiems darbuotojams Grupė yra įdiegusi reikiamą nelaimingų atsitikimų prevencijos politiką ir sistemas.			✓		Visi
			+ + + ● Papildomos su sveikata susijusios naudos, pvz., skiepimai ir partnerystės, prisideda prie darbuotojų sveikatos ir gerovės.	Grupė rūpinasi darbuotojų gerove, apmokėdama jų sveikatos patikras, skiepymą, teikdama nemokamą psichologinę pagalbą (tik Lietuvoje), organizuodama su sveikata susijusius seminarus ir kitas priemones. Šios priemonės nuolat teikiamos ir prireikus atnaujinamos.			✓		Visi
			! Dėl traumų sumažėjęs darbuotojų produktyvumas.	Grupės verslo modelis didesnių rizikų saugai ir sveikatai nekelia. Dėl traumų sumažėjęs darbuotojų produktyvumas yra potenciali rizika tik sunkaus nelaimingo atsitikimo atveju, dėl kurio gali padidėti išlaidos, draudimo įmokos, nukentėti reputacija arba būtų imtasi teisinių priemonių. Grupės nuomone ši rizika yra valdoma gerai.			✓		Visi

Reikšminga tema	Reikšminga potėmė	Reikšminga smulkesnė potėmė	Reikšmingas IRO	Aprašymas	Vertės grandinė			Laikotarpiai
					Pradinė grandis	Tiesioginė veikla	Galutinė grandis	Trumpas, vidutinis arba ilgas
S1 Sava darbo jėga	Lygybė ir visiems vienodos galimybės	Mokymas ir įgūdžių ugdymas	➕ ● Įtrauki darbo aplinką ir švietimo galimybes lavintis gerina emocinį foną.	Pagrindinėse srityse Grupė jau teikia galimybių mokytis ir lavintis, taip kurdama patrauklesnę darbo aplinką ir didindama darbuotojų gerovę. Kurti įtraukią darbo vietą ir investuoti į talentų ugdymą yra strateginis Grupės prioritetas, teigiamai veikiantis ir darbuotojus.		✓		Visi
			❗ Didelė darbuotojų kaita dėl mokymų ir kompetencijos stokos.	Jei darbuotojai tinkamai neįvedami į darbą ir trūksta karjeros galimybių, gali padidėti darbuotojų kaita. Tokia rizika paveikia visas darbuotojų grupes, o Grupės verslo modeliui, įtraukiančiam daug žemesnės kvalifikacijos darbuotojų, yra ypač aktuali. Savo strategijoje Grupė šiai sričiai skiria daug dėmesio, nuolat valdo šią riziką ir tikisi ilgai ją sumažinti.		✓		Trumpas ir vidutinis
			➕ ● Kibernetinio saugumo mokymai didina informuotumą, gerina duomenų apsaugą ir yra naudingi patiems darbuotojams.	Grupė tvarko daug klientų duomenų, todėl darbuotojams rengiami išsamūs kibernetinio saugumo mokymai tiek su darbu, tiek su asmeniniu saugumu susijusiomis temomis. Tai daro teigiamą poveikį ne tik organizacijos lygmeniu, bet ir asmeniškai darbuotojams.		✓	✓	Visi
			● Geresnė paslaugų kokybė ir klientų pasitenkinimas dėl augančios darbuotojų kompetencijos.	Svarbiausi Grupės siūlomos vertės elementai yra paslaugų kokybė ir klientų pasitenkinimas. Grupė mato galimybių dar labiau juos didinti visuose verslo segmentuose investuojant į darbuotojų kompetencijas. Tikimasi, kad nuolat tam skiriamas strateginis dėmesys darys vis didesnę teigiamą finansinį poveikį.		✓	✓	Visi
			● Integruojant dirbtinio intelekto sprendinius ir mo- kant darbuotojus jais naudotis, didėja produktyvumas ir plečiasi paslaugų spektras.	Šiuo metu dirbtinio intelekto sprendimai integruojami darbuotojų užduotims supaprastinti ir palengvinti – ne pakeisti darbuotojus, o jų efektyvumui padidinti. Tai ir teikia galimybių Grupei, ir teigiamai veikia darbuotojus. Daugiausia dėmesio skiriama darbo krūviui mažinti, ypač komercinės ir gyvenamosios paskirties pastatų segmentuose. Nuolatiniai dirbtinio intelekto projektai ir investicijos į skaitmeninimą atspindi Grupės įsipareigojimą operacijas vykdyti išmaniau ir veiksmingiau.		✓	✓	Visi
			➕ ● Dirbtinio intelekto sprendiniai didina darbuotojų efektyvumą ir mažina darbo krūvį.					
	Darbo sąlygos	Tinkamas darbo užmokestis	● Neaiški atlyginimų sistema gali sumažinti darbuotojų motyvaciją.	Dėl vidaus taisyklių ir konfidencialaus informacijos pobūdžio daugiau informacijos atskleisti negalima.		✓		Trumpas ir vidutinis
			➕ ● Patraukli atlygio sistema skatina darbuotojų įtrauktį ir produktyvumą.	Nors ir nesusiję su verslo modeliui ar segmentais, finansinių paskatinių sistemos tobulinimas atspindi strateginį Grupės tikslą, todėl vidutiniu ir ilgoju laikotarpiu numatomas galimas teigiamas poveikis darbuotojams.		✓		Vidutinis ir ilgas
			➕ ● Teigiama organizacinė kultūra teigiamai veikia ir psichologinę darbuotojų gerovę.	Lietuvos ir Latvijos rinkų dinamika pabrėžia darbuotojų įtraukties ir gerovės svarbą. Grupė atidžiai stebi šias sritis, o nuolat didėjantis darbuotojų įtraukties ir pasitenkinimo rodiklis (eNPS) atspindi nuolatinį jiems daromą teigiamą poveikį.		✓		Visi
			❗ Darbuotojų skundai gali pakenkti reputacijai ir padaryti finansinės žalos.	Darbuotojų skundai yra potencialiai rizikingi – dėl rimto skundo gali būti pakenkta reputacijai arba padaryta finansinė žala. Šiuo metu darbo ginčų komisijai oficialių skundų pateikta nėra, o su Grupės verslo modeliu ši rizika tiesiogiai nesusijusi.		✓		Trumpas ir vidutinis
			● Įtraukties tyrimais skirti daugiau dėmesio nekvalifikuotų darbuotojų gerovei.	Grupėje dirba daug techninio ir techninio aptarnavimo personalo. Glaudžiau bendradarbiaujant su šia darbuotojų grupe atsiranda galimybė stiprinti įtrauktį ir organizacinį suderinamumą. Tam jau dabar skiriamas didelis dėmesys ir tikimasi laikui bėgant tai tobulinti ir toliau.		✓		Visi
			● Veiksmingesnė vidinė komunikacija stiprina organizacijos kultūrą.	Vidinei komunikacijai visą laiką skiriama daug dėmesio, ją galima nuolat tobulinti. Tai aktualu visiems verslo segmentams ir atspindi platesnę gerąją praktiką.		✓		Visi
S2 Vertės grandinės darbuotojai	Darbo sąlygos	Sauga ir sveikata	● Nelaimingi atsitikimai darbe tarp Grupės var- du dirbančių rangovų dar- buotojų.	Grupės klientų objektuose dirba partneriai (pradinės vertės grandinės darbuotojai), todėl Grupei labai svarbu užtikrinti darbuotojų saugą ir sveikatą. Ši atsakomybė vienodai galioja visiems verslo segmentams ir yra nuolat prižiūrima. Darbo sauga laikoma svarbiausiu socialiniu veiksmu ir partnerystės susitarimuose yra aiškiai aptariama. Lūkesčiai yra aiškiai apibrėžti Grupės partnerių elgesio kodekse ir yra tiekių atrankos proceso dalis.	✓			Visi

Reikšminga tema	Reikšminga potėmė	Reikšminga smulkesnė potėmė	Reikšmingas IRO	Aprašymas	Vertės grandinė	Pradinė grandis	Tiesioginė veikla	Galutinė grandis	Laikotarpiai Trumpas, vidutinis arba ilgas
S4 Vartotojai ir galutiniai naudotojai	Klientų patirtis ir pasitenkinimas		⚠ Teikiant nekokybiškas paslaugas galima pakenkti reputacijai ir patirti finansinių nuostolių. ➔ ● Nekokybiškos paslaugos gali sukelti klientų nepasitenkinimą, padaryti finansinių nuostolių ir psichologinės žalos.	Grupės reputacija glaudžiai susijusi su aukšta teikiamų paslaugų kokybe; tai labai svarbu jos veiklos tęsimui. Todėl visuose segmentuose paslaugų kokybė valdoma kaip labai svarbi rizika ir verslo prioritetas. Prastas aptarnavimas gali pakenkti tiek Grupės reputacijai, tiek jos klientams, nors ši rizika nėra būdinga tik Grupės verslo modeliui ir yra plačiai taikoma įvairiose pramonės šakose.			✓	✓	Visi
			➔ ● Ginčai su klientais gali baigtis ilgais ir brangiai kainuojančiais teismo procesais.	Toks galimas poveikis aktualiausias Grupės gyvenamųjų namų priežiūros segmentui. Šio darbas yra griežtai teisiškai reguliuojamas, todėl nesupraturimų ar žmogiškųjų klaidų pasitaiko dažniau. Nors klientai gali ginčytis dėl su paslaugų teikimu susijusių klausimų, jie retai būna tiesioginis Grupės veiksmų rezultatas.			✓	✓	Visi
			➕ ● Skaitmenizavimas ir visą parą veikianti savitarna gerina klientų patirtį, prieinamumą ir greitį. ● Skaitmenizuoti procesai ir savitarna didina klientų patogumą ir pasitenkinimą.	Tai jau dabar yra svarbi daug dėmesio gaunanti sritis ir pagrindinė tolesnio tobulinimo galimybė Grupės veiksmingumui ir konkurencingumui didinti, kartu teikiant ir aiškią naudą klientams. Tai aktualu visiems verslo segmentams ir projektams ir iš dalies priklauso nuo akcininkų lūkesčių. Ilgalaikeje perspektyvoje tikimasi pasiekti teigiamo finansinio poveikio.			✓	✓	Visi Ilgas
			● Dėl naujų technologijų veikla tampa efektyvesnė ir konkurencingesnė, o ilgalaikis Grupės verslas auga stipriau.	Naujosios technologijos, įskaitant dirbtinį intelektą, inovacijas ir robotiką, didina veiklos efektyvumą ir stiprina Grupės konkurencingumą. Kadangi tai yra neatsiejama visų segmentų verslo modelio dalis, tai jau dabar yra vienas iš prioritetų ir suteikia nuolatinio tobulėjimo ir ilgalaikio augimo galimybių.			✓	✓	Visi
	Su informacija susijęs poveikis vartotojams ir (arba) galutiniams naudotojams	Privatumas duomenų ir apsauga	➔ ● Asmens duomenų saugumo pažeidimai gali sukelti diskriminaciją ir padaryti klientams materialinės ir nematerialinės žalos.	Nors iki šiol didelių incidentų neįvyko, stambus duomenų saugumo pažeidimas gali turėti neigiamą poveikį klientams. Ši rizika susijusi su Grupės verslo modeliu, pagal kurį gyvenamųjų namų segmente tvarkomi fiziniai asmenų asmens duomenys, o komerciniame – sutartiniai įsipareigojimai ir neskelbtina komercinė informacija. Tikimasi, kad laikui bėgant rizika mažės, nes Grupė toliau investuoja į kibernetinį saugumą.			✓	✓	Trumpas ir vidutinis
			⚠ Netinkamai naudojant asmens duomenis galima pažeisti BDAR ir sulaukti teisiinių pasekmių. ⚠ Griežtėjant įstatymams ir pažeidimų prevencijos reikalavimams didėja duomenų apsaugos išlaidos.	Tai bendra, o ne tik Grupės verslo modeliui būdinga verslo rizika. Dėl didžiulės klientų bazės ir artėjančių teisiinių pokyčių Grupė turi investuoti į papildomas saugumo priemones. Vidutinės trukmės ir ilgoju laikotarpiu numatoma daugiau investicijų.			✓	✓	Visi Vidutinis ir ilgas
G1 Verslo etika	Įmonės kultūra		➔ ● Korupcija ir įstatymų nesilaikymas gali pakenkti Grupės reputacijai ir padaryti materialinės bei psichologinės žalos suinteresuotosioms šalims.	Nors su Grupės verslo modeliu ar konkrečiais segmentais tai tiesiogiai nesusiję, nuolatinė neigiamo poveikio prevencija išlieka labai svarbi. Korupcijos tikimybė yra labai maža, taikomos veiksmingos prevencijos priemonės. Jei toks incidentas vis dėlto įvyktų, jis galėtų plačiai ir stipriai paveikti darbuotojus, klientus ir kitas suinteresuotąsias šalis.			✓	✓	Visi
		Korupcija ir kyšininkavimas	⚠ Įstatymų pažeidimai (pvz., konkurencijos ar neteisėtos subrangos) gali padaryti finansinės žalos ir pakenkti Grupės reputacijai.	Ši rizika dėl griežtesnio reglamentavimo ir didesnės žmogiškųjų klaidų tikimybės aktualesnė gyvenamųjų pastatų segmentui. Kadangi reputacija yra labai svarbi verslo tęsimui, ši rizika aktyviai ir nuolat valdoma bet kokiems neatitikties atvejams užkardyti; ilgai tikimasi ją sumažinti.			✓	✓	Trumpas ir vidutinis
			● Įgyvendinus gerą tvarumo valdymo praktiką galima pagerinti grupės įvaizdį ir pritraukti klientų bei partnerių.	Kadangi svarbiausią grupės komercinių pastatų priežiūros verslo dalį sudaro su tvarumu susijusios paslaugos (energijos vartojimo efektyvumo didinimas), augantys klientų poreikiai suteikia akivaizdžių galimybių toliau stiprinti Grupės tvarumo valdymą ir reputaciją.			✓	✓	Vidutinis ir ilgas
	Korupcija ir kyšininkavimas	Prevenција ir apmokymas	➕ ● Turimas pranešimų kanalas padidina galimybę anonimiškai pranešti apie korupcijos atvejus.	Turint informacijos apie pažeidimų teikimo kanalą labiau tikėtina, kad apie galimus korupcijos atvejus bus pranešta. Tai laikoma geriausia rinkos praktika ir yra prevencinė priemonė, nors tiesiogiai ir nesusijusi su Grupės verslo modeliui.			✓	✓	Visi
	Pranešėjų apsauga		➔ ● Rangovams nevykdydam savo sutartinių įsipareigojimų grupės įmonėms (dažniausiai daugiabučių namų administravimo versle), gali būti padaryta materialinės ir psichologinės žalos suinteresuotosioms šalims.	Galimas neigiamas poveikis yra susijęs su Grupės verslo modeliu, pagal kurį tam tikrų paslaugų teikimas priklauso nuo išorės partnerių. Nors pastaruoju metu tokių incidentų nebuvo, žalos klientams ir susijusioms suinteresuotosioms šalims rizika išlieka ir yra aktyviai valdoma sutartiniais įsipareigojimais ir kitomis priemonėmis. Ilgainiui tokio poveikio tikimybė tikimasi sumažinti.			✓	✓	Visi
	Santykių su tiekėjais valdymas						✓	✓	Visi

Tvarumo temų finansinis poveikis

Ataskaitiniu laikotarpiu su tvarumu susijusi rizika ir galimybės neturėjo reikšmingo poveikio Grupės finansinei padėčiai, veiklos rezultatams ar pinigų srautams. Nenustatyta jokių rizikų ar galimybių, kurios artimiausiu metu turėtų reikšmingos įtakos Grupės turto ar įsipareigojimų balansinėms vertėms.

Grupės veiklos atsparumas su tvarumu susijusiai rizikai buvo įvertintas dvejojo reikšmingumo vertinimo aprėptimi. Be to, buvo specialiai įvertintas Grupės strategijos ir verslo modelio atsparumas klimato kaitai, o rezultatai pateikti skyriuje *Klimato rizikų vertinimas*.

IRO-1 Reikšmingo poveikio, rizikų ir galimybių nustatymo ir vertinimo procesų aprašymas (E1 IRO-1, E2 IRO-1, E3 IRO-1, E4 IRO-1, E5 IRO-1, G1 IRO-1)

Reikšmingam poveikiui, rizikoms ir galimybėms nustatyti ir įvertinti Grupė 2024 m. atliko dvejojo reikšmingumo vertinimą (DRV) pagal ETAS kriterijus.

Nors ETAS nenustato konkrečios dvejojo reikšmingumo vertinimo metodikos, atsižvelgdama į savo veiklos pobūdį ir aplinkybes bei jau taikomą tvarumo praktiką Grupė parengė procesą, atitinkantį 1 ETAS nurodytus principus ir gaires. Grupė remiasi bendraisiais ETAS reikalavimais ir

Europos finansinės atskaitomybės patariamąsios grupės (EFRAG) praktinio taikymo gairėmis. Atlikdama reikšmingumo vertinimą, Grupė atsižvelgė į poveikio ir finansinį reikšmingumą bei jų tarpusavio sąsajas.

Dvejojo reikšmingumo principas:

- Tvarumo klausimas laikomas reikšmingu poveikio požiūriu, kai trumpuoju, vidutinės trukmės ir ilguoju laikotarpiu jis susijęs su reikšmingu faktiniu arba potencialiu ūkio subjekto teigiamu ar neigiamu poveikiu žmonėms arba aplinkai. Tai atspindi perspektyvą iš vidaus į išorę.
- Tvarumo klausimas yra finansiškai reikšmingas, kai dėl tvarumo klausimo kyla rizikų arba atsiranda galimybių, kurios trumpuoju, vidutinės trukmės ir ilguoju laikotarpiais turi arba gali turėti reikšmingą poveikį ūkio subjekto verslo veiklos pokyčiams, finansinei padėčiai, finansiniams rezultatams, pinigų srautams, galimybėms gauti finansavimą arba kapitalo kainai. Tai atspindi perspektyvą iš išorės į vidų.

Reikšmingumo vertinimas atliktas konsultuojantis su išorės ir vidaus ekspertais, atsižvelgiant į vertinimo metu turimą aktualią informaciją. Pažymima, kad dvejojo reikšmingumo vertinimą Grupė atliko pirmą kartą, be to, Grupė nuolat tobulina esamų ir galimų poveikių, rizikų ir galimybių (IRO) nustatymo procesus, todėl šiame vertinime nustatytų tvarumo klausimų sąrašas nėra baigtinis ir ateityje gali būti peržiūrėtas ir papildytas.

Nustatant ir vertinant reikšmingus IRO dalyvavo vadovai ir specialistai, atsakingi už su Grupės svarbiomis tvarumo temomis susijusią veiklą, kaip nustatyta ankstesniame reikšmingumo vertinime ir (arba) nurodyta tvarumo

temų, įtrauktinų į reikšmingumo vertinimą pagal 1 ETAS TR 16.

Bendrovė atskirai įvertino kiekvieno tvarumo klausimo reikšmingumą pagal ETAS kriterijus, atsižvelgdama į savo veiklos, sektoriaus ir aplinkybių specifiką. Reikšmingumo vertinimas, kiek įmanoma, buvo grindžiamas objektyvia informacija, ekspertų įžvalgomis ir visuotinai pripažintais moksliniais patarimais. IRO buvo vertinami trumpuoju, vidutinės trukmės ir ilguoju laikotarpiais, atitinkančiais ETAS nustatytas laikotarpių apibrėžtis.

Pagrindiniai Grupės dvejojo reikšmingumo vertinimo etapai yra šie:

- veiklos konteksto supratimas – vertės grandinė ir verslo modelis;
- suinteresuotųjų šalių nuomonių apžvalga;
- esamų ir galimų IRO nustatymas;
- IRO reikšmingumo vertinimas;
- galutinė IRO reikšmingumo peržiūra ir patvirtinimas.

DRV procesas buvo grindžiamas ankstesniu reikšmingumo vertinimu, atliktu pagal Pasaulinės atskaitingumo iniciatyvos (GRI) metodiką, per kurį 2023 m. buvo atlikta vidaus ir išorės suinteresuotųjų šalių apklausa.

Poveikio reikšmingumo vertinimas

Poveikio reikšmingumas vertintas atsižvelgiant į reikšmingą faktinį ar potencialų, teigiamą ar neigiamą Grupės poveikį žmonėms ir aplinkai trumpuoju, vidutiniu ir ilguoju laikotarpiais. Faktinio neigiamo poveikio reikšmingumas buvo vertinamas pagal poveikio stiprumą, o galimo neigiamo poveikio reikšmingumas – pagal jo stiprumą ir tikimybę. Poveikio stiprumas buvo nustatytas atsižvelgiant į jo mastą, apimtį ir neatitaisomumą. Vertinant galimą neigiamą poveikį žmogaus teisėms, poveikio stiprumas buvo laikomas svarbesniu už tikimybę. Teigiamo poveikio reikšmingumas faktinio poveikio atveju buvo vertinamas pagal mastą ir aprėptį, o galimo poveikio atveju – pagal mastą, aprėptį ir tikimybę.

Remiantis poveikio reikšmingumo vertinimo metodika, faktinis ir galimas poveikis buvo suskirstytas į tris kategorijas:

- *High* – laikoma labai reikšmingu ir (arba) svarbiu (galutiniai vertinimo balai 15–25);
- *Medium* – laikoma reikšmingu, jei nepagrįsta kitaip (galutiniai vertinimo balai 4–14);
- *Low* – nereikšminga (galutiniai vertinimo balai 0–3).

Finansinio reikšmingumo vertinimas

Finansinio reikšmingumo vertinimas atliktas atsižvelgiant į finansinio poveikio dydį ir rizikų bei galimybių, galinčių atsirasti tiesioginiame versle ar vertės grandinėje trumpuoju, vidutiniu ir ilguoju laikotarpiais, tikimybę.

Remiantis finansinio reikšmingumo vertinimo formule, rizikos ir galimybės suskirstytos į tris kategorijas:

- *High* – laikoma labai reikšmingu ir (arba) svarbiu (galutiniai vertinimo balai 15–25).
- *Medium* – laikoma reikšmingu, jei nepagrįsta kitaip (galutiniai vertinimo balai 4–14).
- *Low* – nereikšminga (galutiniai vertinimo balai 0–3).

Atliekant reikšmingumo vertinimą buvo analizuojama visa grupės įmonių vertės grandinė, atsižvelgiant į grupės įmonių veiklą, verslo santykius, geografinę vertės grandinės padėtį ir suinteresuotąsias šalis. Temų reikšmingumas buvo įvertintas ir įmonių lygmeniu, kad neliktų pražiūrėtas koks nors reikšmingas poveikis, net jei jis pasireiškia ne visoje Grupėje, o vienoje įmonėje. Remiantis įvairiais šaltiniais (žr. toliau pateiktą sąrašą) ir Grupės turima informacija, buvo atsižvelgta į veiksnius, dėl kurių gali kilti neigiamo poveikio rizika. Vertinimas atliktas įvertinus suinteresuotųjų šalių nuomonę, nustatytą per nuolatinį Grupės dialogą su savo veikloje dalyvaujančiomis suinteresuotosiomis šalimis (išsamiau atskleidžiama SBM-2), kompetentingų organizacijų pateiktą viešai prieinamą informaciją ir suinteresuotųjų šalių apklausą, atliktą atliekant ankstesnį reikšmingumo vertinimą.

Siekdama tiksliai įvertinti klimato kaitos rizikas ir galimybes, Grupė atliko tiek pertvarkos, tiek fizinių klimato rizikų ir galimybių vertinimą. Šio vertinimo rezultatai išsamiai pateikti skyriuje *Klimato rizikų vertinimas*.

Su biologine įvairove susijusios pertvarkos ir fizinės rizikos atskirai nevertintos, nes Grupės įmonės nėra įsikūrusios saugomose biologinės įvairovės teritorijose ar šalia jų, o tiesioginio neigiamo poveikio biologinei įvairovei ir su tuo susijusios rizikos ar galimybių Grupės veikloje nenustatyta.

Su tvarumu susijusi rizika ir galimybės gali atsirasti dėl Grupės poveikio aplinkai ir suinteresuotosioms šalims arba priklausomybės nuo išteklių. Todėl finansinio reikšmingumo vertinimas atliktas kartu su poveikio reikšmingumo vertinimu, iš pradžių įvertinant poveikį, o paskui atsižvelgiant į poveikio ir priklausomybių sąsajas su rizika ir galimybėmis. Priklausomybės buvo analizuojamos tiek atliekant vertės grandinės vertinimą, pvz., priklausomybė nuo pagrindinių išteklių, tokių kaip kvalifikuotas žmogiškasis kapitalas, tiek nustatant ir vertinant IRO. Atliekant dvejojo reikšmingumo vertinimą pirmenybė teikiama su tvarumu susijusiai rizikai, t. y. rizikai, tiesiogiai susijusiai su organizacijos anksčiau nustatytais tvarumo klausimais ir ETAS standarte nurodytomis tvarumo temomis.

DRV atliko aukščiausioji vadovybė ir už atitinkamas tvarumo temas atsakingi specialistai. Rezultatus peržiūrėjo ir patvirtino įmonės valdyba.

DRV procesas nėra integruotas į bendrą Grupės rizikos valdymo ar bendrą valdymo procesą, tačiau tai ketinama padaryti ateityje tobulinant tvarumo valdymą ir laikantis rinkoje nusistovėjusios tvarumo praktikos.

Šiuo metu bendroje Grupės rizikos valdymo sistemoje su tvarumu susijusi rizika atskiru prioritetu neišskirta. Rizika valdoma pagal ISO 31000 standartą. Visa rizika, įskaitant tvarumo ir kitą verslo riziką, vertinama pagal tą pačią vertinimo metodiką, o jos prioritetai nustatomi atsižvelgiant į rizikos vertinimo proceso rezultatus. Šiuo metu strateginė rizika apima ir tam tikrą su tvarumu susijusią riziką pagal tai, kiek ši svarbi ilgalaikiams Grupės tikslams.

Poveikio stiprumo ir tikimybės bei finansinio poveikio dydžio ir tikimybės parametrai buvo įvertinti remiantis iš įvairių šaltinių gauta informacija:

- Grupės parengtos ir įgyvendinamos politikos, ataskaitos ir vidaus dokumentai;
- vertės grandinės analizė – veiklos pobūdis, geografinės vietos;
- 2023 m. suinteresuotųjų šalių apklausos rezultatai ir kita Grupės turima informacija apie joms aktualius tvarumo klausimus;
- ankstesnio – atlikto 2023 m. pagal GRI gaires – reikšmingumo vertinimo rezultatai;

- kitų pramonės subjektų metinės ataskaitos ir nustatytos reikšmingos tvarumo temos;
- pramonės šakų reitingai ir reikšmingumo žemėlapiai, tokie kaip SASB ir MSCI;
- 2023 m. City Service metinė ataskaita;
- auditoriaus ataskaita dėl organizacijos vadybos sistemos atitikties ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 ir ISO 45001:2018 standartų reikalavimams;
- City Service darbuotojų įtraukties apklausos rezultatai;
- UAB „Mano Būstas“ rizikos valdymo tvarka;
- UAB „Mano Būstas“ įmonių grupės rizikos valdymo politika;
- City Service rizikos sąrašas ir rizikos valdymo priemonių plano 1 v2 priedas (2024-02-02).

DRV pagal Europos Sąjungos Bendrovių tvarumo atskaitomybės direktyvos (CSRD) reikalavimus buvo atliktas pirmą kartą. Grupė tikisi kasmet peržiūrėti dvejo reikšmingumo vertinimo procesą ir atnaujinti pateiktą informaciją.

IRO-2 ETAS atskleidimo reikalavimai, įtraukti į įmonės tvarumo ataskaitą

Grupės tvarumo ataskaita rengiama remiantis dvejo reikšmingumo vertinimu, kurio procesas ir rezultatai išsamiai aprašyti IRO-1 atskleidimo skyriuje.

Informacijos atskleidimo reikalavimų, kurių buvo laikomasi rengiant tvarumo ataskaitą, sąrašas pateikiamas skyriuje *ETAS atskleistų rodiklių sąrašas*. Atlikus Grupės DRV, buvo nustatyti pagal EFRAG įgyvendinimo gaires Nr. 3 (IG 3) reikšminga atskleistina informacija ir duomenų vienetai. Grupei reikšmingos tvarumo temos nagrinėjamos pagal atitinkamas ETAS standartų temas, kad atskaitomybė būtų tikslinga ir atitiktų standartus. Iš ETAS atrinkti duomenų vienetai tiesiogiai atspindi Grupei reikšmingas temas ir buvo įtraukti į šią ataskaitą skaidriam ir išsamiam

tvarumo veiklos rezultatų vaizdui pateikti. Šiuo procesu užtikrinama, kad nebūtų praleista jokia reikšminga informacija.

Visų pagal kitus ES teisės aktus reikalaujamų duomenų vienetų, kaip nurodyta ETAS 2 standarto B priede, lentelė pateikiama skyriuje *Horizontaliųjų standartų ir teminių standartų duomenų vienetų, kurių reikalaujama pagal kitus ES teisės aktus, sąrašas*. Klimato kaita laikoma Grupei reikšminga tema ir yra įtraukta į šią ataskaitą.

Minimalūs informacijos atskleidimo reikalavimai

Grupė taiko ir atskleidžia informaciją pagal minimalius informacijos atskleidimo reikalavimus, susijusius su politika (MDR-P), veiksmais (MDR-A), rodikliais (MDR-M)

ir uždaviniais (MDR-T), kartu su toliau šioje ataskaitoje išdėstytais atitinkamais ETAS informacijos atskleidimo reikalavimais pagal konkrečias temas.

APLINKOSAUGOS SRITIS

E1 KLIMATO KAITA

E1 GOV-3 Su tvarumu susijusių veiklos rezultatų integravimas į paskatų sistemas

Ši informacija pateikiama kartu su 2 ETAS GOV-3 atskleidimu ataskaitos skyriuje „Tvarumo valdymas“.

E1 SBM-3 Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu ir

E1 IRO-1 Reikšmingo poveikio, rizikų ir galimybių nustatymo ir vertinimo procesų aprašymas

KLIMATO RIZIKŲ VERTINIMAS

Ruošiantis CSRD tvarumo atskaitomybės reikalavimams, 2024 m. Grupė atliko klimato rizikų ir galimybių vertinimą, vadovaudamasi ETAS standartais ir klimato kaitos prisitaikymo principu „Nedaryti reikšmingos žalos“ pagal ES Taksonomijos reglamentą (Deleguotųjų reglamentų Nr. 2021 / 2178 ir Nr. 2023 / 2486 A priedas). Taikant metodiką vadovautasi su klimato kaita susijusios finansinės informacijos atskleidimo darbo grupės (TCFD) gairėmis ir scenarijų analizės rekomendacijomis, pritaikytomis ne finansų įmonėms.

Atliekant vertinimą buvo atlikta scenarijais pagrįsta analizė siekiant nustatyti ir įvertinti tiek fizines klimato rizikas, tiek su pertvarka susijusias rizikas ir galimybes. Ji buvo pagrįsta geriausiais šiuo metu turimais duomenimis ir bus peržiūrima kasmet arba įvykus reikšmingiems verslo konteksto pokyčiams ar atnaujinus atitinkamų fizinių ar pertvarkos pokyčių prognozes.

Fizinių klimato rizikų vertinimas

Fizinės klimato rizikos vertintos proporcingai Grupės įmonių veiklos mastui ir numatomi trukmei. Buvo nustatyti trys laikotarpiai: trumpalaikis (iki 2026 m.), vidutinės trukmės (2026–2030 m.) ir ilgalaikis (2030–2050 m.). Su klimatu susijusius pavojus Grupė įvertino visoje savo veikloje ir tiekimo grandinėje.

Vertinant klimato riziką buvo išnagrinėtas visas fizinių pavojų sąrašas, pateiktas Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2021 / 2139 A priede. Atlikus išsamų vertinimą padaryta išvada, kad **jokios reikšmingos fizinės klimato rizikos** Grupės veiklai ar turtui nėra. Kadangi Grupė veikia paslaugų sektoriuje, o jos veikla pasiskirsčiusi Lietuvos ir Latvijos mies-

tuose, nebuvo nustatyta jokių galimų rizikų, galinčių turėti reikšmingą finansinį poveikį.

Nors gali pasitaikyti pavienių incidentų, pvz., Grupės prižiūrimų pastatų drenažo sistemos gali paveikti smarkios liūtys, mažai tikėtina, kad jie turės reikšmingos įtakos veiklos rezultatams. Tik kraštiniais atvejais gali rasti nedidelis poveikis, pvz., laikinas klientų nepasitenkinimas, tačiau tai neturės įtakos bendrai Grupės ekonominei veiklai.

Atlikdama vertinimą, Grupė naudojo klimato duomenimis iš dviejų pagrindinių nacionalinių šaltinių: Lietuvos aplinkos ministerijos užsakymu parengtos ataskaitos *Klimato kaitos prognozių iki 2100 m. parengimas* (prognozės pagrįstos 12x12 km tinkleliu) ir Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos „Klimato kaitos rizikos XXI a. viduriui studija“ (regioninio lygmens prognozės). Abu šaltiniai buvo naudojami analizuojant tarpyvyriausybės klimato kaitos komisijos (IPCC) RCP4.5 ir RCP8.5 scenarijus, pagal kuriuos prognozuojami rezultatai iki amžiaus vidurio skiriasi labai nežymiai. Kadangi buvo galima gauti patikimų duomenų apie Lietuvą, o Latvijos klimato sąlygos yra labai panašios, Grupė, vertindama riziką abiejose šalyse, užtikrintai naudojo Lietuvos prognozes, nes abiejose rinkose vykdoma veikla yra panaši ir sutelkta miestuose. Atlikdama vertinimą Grupė atidžiai įvertino, ar dėl kokių nors fizinių pavojų jos veiklos Latvijoje rezultatai gali iš esmės skirtis. Tokios rizikos nenustatyta.^{1,2}

¹ Klimato kaitos prognozių sudarymo, nacionalinės studijos apie Lietuvos savivaldybių jautrumą ir pažeidžiamumą klimato kaitai bei jautriausios savivaldybės prisitaikymo prie klimato kaitos plano parengimas. I ETAPAS: KLIMATO KAITOS PROGNOZIŲ IKI 2100 METŲ PARENGIMAS. [VADINĖ ATASKAITA; Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos užsakymu parengta ataskaita, Ryga 2022 m.).

² Klimato kaitos rizikų XXI a. viduriui studija (Lietuvos hidrometeorologijos tarnybos, Klimato ir tyrimų skyrius; Lietuvos bankų asociacijos užsakymu atlikta analizė, Vilnius 2023 m.).

Pertvarkos rizikų ir galimybių vertinimas

Pertvarkos rizikos buvo vertinamos pagal šiuos laikotarpius: trumpalaikį (iki 2026 m.), vidutinės trukmės (2026–2030 m.) ir ilgalaikį (2030–2050 m.). Grupė išanalizavo numatomus ir galimus pokyčius pagal scenarijų, kad iki 2050 m. išmetamųjų teršalų kiekis bus lygus nuliui, atitinkantį Paryžiaus susitarimą ir pagrindinį Europos žaliojo kurso tikslą iki 2050 m. pasiekti neutralumą klimato atžvilgiu. Atliekant vertinimą vadovautasi su klimatu susijusios finansinės informacijos atskleidimo darbo grupės (TCFD) gairėmis ir naudotasi jos su klimatu susijusių per-

tvarkos įvykių klasifikacija.

Šiame etape klimato rizikų vertinimas tebėra preliminarus, nes Grupė dar neparengė oficialaus Pertvarkos plano, todėl perėjimo prie mažesnės taršos technologijų sąnaudos tebėra neaiškios. Vertinimas bus patikslintas, kai bus parengtas Pertvarkos planas.

Toliau pateiktoje lentelėje apibendrintai pateiktos pagrindinės svarstyty prielaidos bei nustatyta pertvarkos rizika ir galimybės.

Su klimato kaita susijusios pertvarkos rizikų ir galimybių apžvalga

- Legenda:
- Jokios rizikos ir (arba) galimybių
 - Medium – reikšminga
 - Low – nereikšminga
 - High – labai svarbu ar reikšminga

Pertvarkos įvykiai (TCFD)		Rizikos	Galimybės	Reikšmingumas		
				2026	2030	2050
Politika ir teisė	Aukštesnės ŠESD emisijų kainos	Jokios rizikos nenustatyta	Kylant kuro kainoms, didėja pastatų energinio efektyvumo didinimo (pvz., izoliavimo ir atitinkamų atnaujinimų) paklausa. Tikimasi, kad ši tendencija suteiks galimybę išplėsti paslaugų pasiūlą ir sustiprinti Grupės, kaip tvarių, energiją taupančių pastatų priežiūros sprendinių teikėjos, pozicijas, ir tikimasi, kad tai pasireikš vidutinės trukmės ir ilguoju laikotarpiu.			
	Padidėję ataskaitų teikimo įpareigojimai	Jokios rizikos nenustatyta	Jokių galimybių nenustatyta			
	Esamų produktų ir paslaugų reglamentavimas bei privalomieji reikalavimai	Jokios rizikos nenustatyta	Pastatų energijos vartojimo efektyvumo reglamentavimo reikalavimai griežtėja. Dėl to didėja atitinkamų paslaugų paklausa ir atsiveria galimybės kurti ir siūlyti naujus, reglamentavimą atitinkančius sprendinius. Šios paslaugos jau įtrauktos į Grupės verslo modelį ir tikimasi, kad vidutinės trukmės ir ilguoju laikotarpiu jos prisidės prie dar geresnių finansinių rezultatų.			
	Teisminių ginčų rizika	Jokios rizikos nenustatyta	Jokių galimybių nenustatyta			
	Pertvarkos sąnaudos	Jokios rizikos nenustatyta	Jokių galimybių nenustatyta			
Technologijos	Nesėkmingos investicijos į naujas technologijas	Jokios rizikos nenustatyta	Jokių galimybių nenustatyta			
	Esamų produktų ir paslaugų pakeitimas ne tokiais taršiais produktais ir paslaugomis	Jokios rizikos nenustatyta	Pakeitus esamus produktus ir paslaugas ne tokiomis taršiomis alternatyvomis, atsiranda galimybė sustiprinti Grupės konkurencinį pranašumą, suderinant su klientų lūkesčiais dėl tvarių sprendimų ir pozicionuojant Grupę kaip į ateitį orientuotą rinkos lyderę. Tikimasi, kad vidutinės trukmės ir ilguoju laikotarpiu dėl to vis gerės veiklos rezultatai.			

Pertvarkos įvykiai (TCFD) Rizikos		Galimybės	Reikšmingumas		
			2026	2030	2050
Rinka	Besikeičianti vartotojų elgsena	<i>Jokios rizikos nenustatyta</i>	Klientai vis dažniau renkasi tvarius sprendimus, todėl susidaro palankios sąlygos plėsti aplinką tausojančių Grupės paslaugų pasiūlą.		
	Rinkos signalų neapibrėžtumai	<i>Jokios rizikos nenustatyta</i>	<i>Jokių galimybių nenustatyta</i>		
	Padidėjusios žaliavų sąnaudos	Sudėtingesni pardavimo procesai dėl didėjančių žaliavų kainų, dėl kurių didėja ir bendros darbų sąnaudos (tiekejai negali užtikrinti žaliavų tiekimo). Tai gali apriboti pardavimų augimo potencialą; bet Grupės paslaugos nėra lengvai pakeičiamos, todėl tikimasi, kad bendras finansinis poveikis bus nedidelis.	<i>Jokių galimybių nenustatyta</i>		
	Vartotojų preferencijų pokyčiai	<i>Jokios rizikos nenustatyta</i>	<i>Jokių galimybių nenustatyta</i>		
Reputacija	Padidėjęs susidomėjimas šalies susirūpinimas arba neigiami atsiliepimai	<i>Jokios rizikos nenustatyta</i>	Investuotojams labiau rūpinantis tvarumo klausimais finansavimo sąlygos gali tapti palankesnės. Vis dėlto, kadangi tokios naudos labai priklauso nuo valstybės lygmens politinių sprendimų, kurie nėra žinomi, ši galimybė nelaikoma reikšminga.		
	Sektoriaus stigmatizavimas	<i>Jokios rizikos nenustatyta</i>	<i>Jokių galimybių nenustatyta</i>		

Su klimatu susijusio poveikio vertinimas

Atlikdama su klimatu susijusio poveikio vertinimą, Grupė atsižvelgė į savo veiklos pobūdį ir apskaičiavo 1, 2 ir 3 lygio išmetamų šiltnamio efektą sukeliančių dujų (ŠESD) kieki. Remdamasi šiuo vertinimu, Grupė padarė išvadą,

kad jos poveikis klimato kaitai yra reikšmingas. Šiuo metu Grupė nenumato jokių reikšmingų savo veiklos pokyčių trumpuoju, vidutiniu ar ilguoju laikotarpiu, kurie turėtų įtakos šiam reikšmingumo vertinimui.



E1-1 Pertvarkos planas klimato kaitai švelninti

Šiuo metu City Service Pertvarkos plano neturi. Pertvarkos planas yra veiksmų planas, kuriame nurodoma, kaip organizacija pritaikys savo verslo modelį ir veiklą, kad prisidėtų prie mažo anglies dioksido kiekio technologijų ir klimato kaitai atsparios ekonomikos kūrimo. Grupė planuoja sudaryti Pertvarkos planą ilgalaikei klimato kaitos švelninimo strategijai įgyvendinti, suderintą su ES Žaliuoju kursu ir Paryžiaus susitarimu. Pertvarkos planą tikimasi priimti per artimiausius 2–3 metus, atsižvelgiant į suinteresuotųjų šalių lūkesčius ir atnaujintą veiklos strategiją.

E1-2 Su klimato kaitos švelninimu ir prisitaikymu prie jos susijusi politika

Grupės politiniai įsipareigojimai, susiję su klimato kaitos švelninimu ir prisitaikymu prie jos, įtvirtinti **Kokybės, aplinkos apsaugos ir darbuotojų saugos ir sveikatos politikoje**, parengtoje pagal atitinkamus ISO standartus. Ši politika taikoma visai Grupės veiklai, įskaitant ir tą, kurią vykdo išoriniai partneriai bei rangovai, įgyvendinantys projektus Grupės vardu. Jos įgyvendinimą prižiūri vykdančioji direktorė.

Politika skirta klimato kaitos švelninimui, prisitaikymui prie klimato kaitos ir energijos vartojimo efektyvumui, prisiimant tokius įsipareigojimus:

- atitikti aplinkosaugos vadybos sistemą ir nuolat ją tobulinti pagal galiojančius teisinius ir reglamentavimo reikalavimus;
- nuolat stebėti ir vertinti savo veiklos aplinkosauginius ir energijos vartojimo parametrus;
- prižiūrėti išorės procesus, kad pasirinkti partneriai tikrai laikytųsi teisinių ir aplinkos apsaugos standartų;
- atnaujinti pastatus ir įrangą, kad būtų mažinamas poveikis aplinkai;
- gerinti klientų aplinką, prižiūrint inžinerines sistemas aplinkai nekenksmingu būdu;
- mažinti metinį energijos suvartojimą, atsižvelgiant į klimato ir kitus įtaką darančius veiksnius;
- kurti ir įgyvendinti energijos taupymo paslaugas siekiant platesnių tvarumo tikslų;

- nuolat tobulinti darbuotojų kompetenciją aplinkos apsaugos ir energijos valdymo srityse, skatinant jų įsitraukimą, atsakomybę ir profesinį tobulėjimą;
- didinti darbuotojų informuotumą apie jų vaidmenį saugant aplinką ir skatinant energijos vartojimo efektyvumą;
- nuolat tobulinti integruotą valdymo sistemą, įskaitant veiklos rezultatų analizę ir veiksmus bendram jos veiksmingumui didinti.

Šiuo metu politika tam tikru mastu apima visas svarbias E1 Klimato kaita temas. Ji buvo parengta atsižvelgiant į suinteresuotųjų šalių interesus – ypač klientų, darbuotojų ir gamtos, kaip tylosios suinteresuotosios šalies, interesus, – žinant jų lūkesčius dėl Grupės indėlio į aplinkos apsaugą. Vis dėlto Grupė aktyviai peržiūri savo esamas politikas pagal ETAS standarto reikalavimus ir yra pasirengusi jas atitinkamai atnaujinti, kad šios visapusiškai atspindėtų visus nustatytus reikšmingus klausimus ir svarbias suinteresuotųjų šalių problemas.

Politika yra prieinama visiems už jos įgyvendinimą atsakingiems Grupės darbuotojams per Grupės vidines dalijimosi dokumentais platformas.

E1-3 Su klimato kaitos politika susiję veiksmai ir ištekliai ir

E1-4 Su klimato kaitos švelninimu ir prisitaikymu prie jos susiję uždaviniai

Grupės išmetamųjų ŠESD kiekio mažinimo strategija (Pertvarkos planas) šiuo metu rengiama, tad neturėdama aiškios strategijos, City Service dėl su klimato kaita susijusios pertvarkos dar nėra patvirtinusi konkrečių veiksmų, uždavinių ar oficialaus veiksmų plano. Todėl šiame etape reikšmingos pagal minimalius MDR-A arba MDR-T atskleidimo reikalavimus atkleistinos informacijos nėra.

Iki šiol stebėdama savo veiklos rezultatus Grupė nuo 2022 m. skaičiuoja savo išmetamų 1 ir 2 lygio šiltnamio efektą sukeliančių dujų (ŠESD) kiekį. 2024 m. į vertinimą pirmą kartą buvo įtrauktas 3 lygio išmetamųjų teršalų kiekis. Rezultatai pateikiami toliau esančiose lentelėse.

Subjektui būdingos informacijos atskleidimas (potemė): Energijos vartojimo efektyvumas visuomenei ir klientams (MDR-P, MDR-A, MDR-T)

Energijos vartojimo efektyvumo paslaugos yra pagrindinė City Service visuomenei ir klientams siūlomos vertės dalis. Šias paslaugas Grupė teikia vykdydama komercinių ir gyvenamųjų pastatų priežiūros veiklą, taip prisidedama prie energijos suvartojimo ir klientų komunalinių paslaugų išlaidų mažinimo.

Komercinių pastatų segmente Grupės įmonės klientams teikia konkrečiai pritaikytus energijos suvartojimo mažinimo planus. Nors faktinis sutaupytų lėšų kiekis priklauso nuo konkretaus projekto, visada siekiama optimizuoti pastato eksploatacines savybes ir pagerinti energijos vartojimo efektyvumo rezultatus.

Gyvenamųjų namų segmente energijos vartojimo efektyvumas skatinamas įgyvendinant renovacijos projektus, diegiant išmaniąsias apskaitos sistemas ir dalinės renovacijos iniciatyvas. Taip siekiama sumažinti namų ūkių sąskaitas už energiją ir pagerinti bendrą pastatų energinį naudingumą.

Atsižvelgiant į tai, kad šios paslaugos atitinka ES tvarios veiklos Taksonomijos reikalavimus, t. y. prisideda prie klimato kaitos švelninimo, Grupė planuoja būsimais ataskaitiniais laikotarpiais taksonominę informaciją atskleisti

Šiai temai skirta politika ataskaitoje pateikiama kartu su atskleidžiama E1-2 informacija.

detaliau.

Šiuo metu su Taksonomija suderintų pajamų atskleidimas iš šių paslaugų apsiriboja tik elektromobilių įkrovimo stotelių įrengimu. Taip yra dėl sisteminių Grupės apskaitos praktikos apribojimų, kol kas neleidžiančių tiksliai nustatyti ir apskaičiuoti pajamų, konkrečiai susijusių su kitomis energijos vartojimo efektyvumo paslaugomis. Grupė yra įsipareigojusi per ateinančius kelerius metus spręsti šį klausimą, kad galėtų teikti išsamesnes ir tikslesnes ataskaitas apie savo indėlį siekiant ES klimato tikslų.

E1-5 Energijos suvartojimas ir jos rūšių derinys

Grupės E1-5 rodikliai yra validuoti tvarumo ataskaitos nepriklausomo patikrinimo metu, – joks papildomas kitų išorinių institucijų patikrinimas nebuvo atliktas. Energijos suvartojimo duomenys laikomi tiksliais ir labai patikimais. Skaičiavimai grindžiami faktinį suvartojimą atspindinčiais Grupės kuro apskaitos dokumentais, pirkimo sąskaitomis faktūromis, skaitiklių rodmenimis ir energijos tiekėjų pateiktomis kilmės garantijomis dėl iš tinklo įsigytos elektros energijos ir centralizuoto šildymo pastatuose, kuriems taikoma veiklos kontrolė.



Energijos suvartojimas ir jos rūšių derinys

Energijos suvartojimas ir jos rūšių derinys	2022	2023	2024
(1) akmens anglių ir jų produktų kuro suvartojimas (MWh)	0	0	0
(2) žalios naftos ir naftos produktų kuro suvartojimas (MWh)	9 407,04	10 645,37	10 443,68
(3) gamtinių dujų kuro suvartojimas (MWh)	186,98	350,32	243,42
(4) kitų iškastinių išteklių kuro suvartojimas (MWh)	0	0	0
5) i(s)gytos iškastinių išteklių elektros energijos, šilumos, garo ir vėsumos suvartojimas (MWh)	796,24	583,19	701,73
(6) visas iškastinių išteklių energijos suvartojimas (MWh) (1–5 eilučių suma)	10 390,26	11 578,88	11388,83
iškastinių išteklių energijos dalis visame energijos suvartojime (%)	99,9	100	98,3
(7) branduolinių išteklių kuro suvartojimas (MWh)			
Branduolinių išteklių energijos dalis visame energijos suvartojime (%)			
(8) atsinaujinančiųjų išteklių kuro, įskaitant biomasę (kuri taip pat apima biologinės kilmės pramonines ir komunalines atliekas, biodujas, vandenilį iš atsinaujinančiųjų išteklių ir t. t.) suvartojimas (MWh)	11,39		
(9) i(s)gytos atsinaujinančiųjų išteklių elektros energijos, šilumos, garo ir vėsumos suvartojimas (MWh)	0	0	196,15
(10) pasigamintos ne kurui naudojamos atsinaujinančiųjų išteklių energijos suvartojimas (MWh)	0	0	0
(11) visas atsinaujinančiųjų išteklių energijos suvartojimas (MWh) (8–10 eilučių suma)	11,39	0	196,15
Atsinaujinančiųjų išteklių energijos dalis visame energijos suvartojime (%)	0,1	0	1,7
Visas energijos suvartojimas (MWh) (6 ir 11 eilučių suma)	10 401,65	11 578,88	11584,98

Pastabos:
Lentelėje pilnai pažymėti langeliai Grupei netaikomi. Energijos iš atsinaujinančių šaltinių Grupė negamina. 2024 m. gamyba iš neatsinaujančių šaltinių sugeneravo 10 687,1 CO₂e.

Energijos suvartojimo intensyvumas

Energijos suvartojimo intensyvumas apskaičiuojamas bendrą energijos suvartojimą vykdant veiklą didelio poveikio klimatui sektoriuose dalijant iš visų Grupės pajamų. Kadangi visa Grupės veikla priskiriama prie sektorių, kurie klasifikuojami kaip darantys didelį poveikį klimatui, Grupės atveju visas suvartotas energijos kiekis (MWh) dalijamas iš Grupės finansinėse ataskaitose nurodytų pajamų eurai (žr. nuorodą po šia lentele esančioje pastaboje).

Energijos suvartojimo intensyvumas pagal grynąsias pajamas	2022	2023	2024
Bendras energijos suvartojimas iš veiklos didelio poveikio klimatui sektoriuose, tenkantis grynosioms pajamoms iš veiklos didelio poveikio klimatui sektoriuose (MWh / Eur)	0,0001236	0,0001114	0,0001054

Pastabos:
1) Pagal Statistinio Europos Bendrijos ekonominės veiklos rūšių klasifikatoriaus NACE kodus Grupės veikla priskiriama sektoriui L68.3.2 – Didelį poveikį klimatui darančiam sektoriui priklausančio nekilnojamojo turto valdymas už atlygį arba pagal sutartį. Todėl apskaičiuojant energijos vartojimo intensyvumą įtraukiamos visos Grupės pajamos.
2) Kryžminė nuoroda į atitinkamą pajamų sumą finansinėse ataskaitose Konsoliduota bendroji ataskaita, Pajamos iš sutarčių su klientais.

E1-6 Bendri išmesti 1, 2 ir 3 lygių ŠESD kiekiai ir visas išmestas ŠESD kiekis

ŠESD emisijų skaičiavimas

Išmetamųjų teršalų vertinimas atliktas pagal Šiltnamio efektą sukeliančių dujų protokolo (GHG protokolas)

Išmetamųjų teršalų konsolidavimui pasirinktas veiklos kontrolės metodas. 1 ir 2 lygio išmetamųjų ŠESD kiekio rodiklių baziniai atskaitos metai yra 2022 m. 3 lygio išmetamųjų teršalų kiekio baziniai atskaitos metai yra 2024 m. – pirmieji metai, kai Grupė įvertino dėl savo vertės grandinės veiklos išmetamųjų teršalų kiekį.

Į Grupės šiltnamio efektą sukeliančių dujų (ŠESD) vertinimą įtraukiama visa išmetamųjų teršalų susidarymo veikla, kuriai taikomas veiklos kontrolės metodas. Išimtyje daro-

gaies ir ETAS reikalavimus. Skaičiavimai apima ne tik CO₂, bet ir visas kitas dėl Grupės veiklos susidarančias šiltnamio efektą sukeliančias dujas (CO₂, N₂O, CH₄), perskaičiuotas į CO₂ ekvivalentą naudojant standartinius perskaičiavimo koeficientus, o galutinė bendra suma pateikiama kaip CO₂e. Grupės E1-6 rodiklius iš išorinių institucijų validavo tik tvarumo ataskaitos tikrintojas.

mos tik tada, jei turimi duomenys yra menkai patikimi, o apskaičiuotas išmetamųjų ŠESD kiekis laikomas nereikšmingu bendrai ŠESD apskaitai. Kad nustatytų, ar išmetamųjų ŠESD kiekis yra reikšmingas, Grupė taiko kiekybinį slenkstį – išmetamųjų ŠESD šaltiniai, kurių išmetamųjų ŠESD kiekis sudaro daugiau kaip 5 % viso ŠESD kiekio, priskiriami prie reikšmingų, jie stebimi ir valdomi pirmiausia.

Naudotų išmetamųjų teršalų faktorių šaltiniai išsamiai aprašyti toliau pateiktose lentelėse.

1 ir 2 lygių išmetamųjų ŠESD kiekio apskaitos ir ataskaitų apimtis

1 ir 2 lygių vertinimo ribos, prielaidos ir duomenų tikslumas

Vertinimo kategorija	Prielaidos ir ribos	Išmetamųjų teršalų šaltiniai	Išmetamųjų teršalų faktorių šaltiniai	Duomenų tikslumas ir skaičiavimų patikimumas
1 lygis – tiesioginis išmetimas	Bendrovė nenaudoja jokios komercinės šaldymo įrangos, todėl jokių šaldymo skysčio nuotėkių nepatiria.	Įmonės valdomo transporto degalai. Šildymui naudojamos gamtinės dujos.	LT NIR 2024, V priedas, Gamtinės dujos, 5-3 lentelė. Šalims būdingi gamtinių dujų išmetamo CO ₂ kiekio rodikliai, t / TJ; 2019 m. EMEP / EEA oro teršalų apskaitos vadovas.	Duomenys yra tikslūs , o skaičiavimai yra labai patikimi. Jie grindžiami faktinį sunaudojimą atspindinčiais bendrovės degalų apskaitos dokumentais.
2 lygis – netiesioginis išmetimas (išigyjama elektros energija ir centralizuotas šildymas)	Išigyta elektros energija ir centralizuotas šildymas	Eksploatuojamuose pastatuose naudojama iš elektros tinklų perkama elektros energija ir centralizuotai tiekiamas šiluma.	AIB 2023 Residual Mix (rinkos metodu) and Production Mix (vietos metodu). Šildymo išmetamųjų teršalų faktoriai pagrįsti Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos oficialiu raštu dėl statybos techninio reglamento STR 2.01.02:2016 “Pastatų energinio naudojimo projektavimas ir sertifikavimas” patvirtinimo.	Duomenys yra tikslūs , o skaičiavimai labai patikimi. Jie grindžiami pirkimo sąskaitomis faktūromis, skaitiklių rodmenimis ir tiekėjų pateiktais kilmės garantijų dokumentais.

Pastaba: Kai kuriose vietose visa energija (100 %) turi kartu su pačia elektra išgyjamas kilmės garantijas. Žaliosios elektros energijos ir iš neatsinaujančių šaltinių gaminamos elektros energijos dalis rasite E1-5 dalyje.

3 lygio išmetamųjų ŠESD kiekio apskaitos ir ataskaitų apimtis

Visas (100 %) Grupės išmetamųjų 3 lygio ŠESD kiekis buvo įvertintas naudojant duomenis, pagrįstus konkrečia pradine ir galutine vertės grandinės dalyse vykdoma veikla; tačiau pirminių duomenų (0 %) iš tiekėjų ar kitų vertės grandinės subjektų negauta.

Toliau pateiktoje lentelėje apibendrinamos 3 lygio vertinimo kategorijos, skaičiavimo šaltiniai ir metodai bei gautų duomenų tikslumas. Kategorijos Nr. 1-7 yra reikšmingos 3 lygio kategorijos, atsižvelgiant į jų apskaičiuotų ŠESD emisijų mastą ir kitus ŠESD protokolo nustatytus kriterijus.

3 lygio vertinimo ribos, prielaidos ir duomenų tikslumas

Vertinimo kategorija	Prielaidos ir ribos	Išmetamųjų teršalų šaltiniai	Išmetamųjų teršalų faktorių šaltiniai	Duomenų tikslumas ir skaičiavimų patikimumas
1. Perkamos prekės ir paslaugos	Įvertinamos visos prekių ir paslaugų pirkimo išlaidos.	Per ataskaitinius metus įsigytos prekės (perparaduoti skirtos medžiagos ir prekės) ir trečiųjų šalių paslaugos.	BEIS 2019 m. (DEFRA), pagal infliaciją (ES-27).	Duomenys yra tikslūs , tačiau skaičiavimų patikimumas laikomas vidutinišku , nes vertinimas grindžiamas išlaidų duomenimis.
2. Ilgalaikis materialusis turtas	Įvertinamos visos su ilgalaikiu materialiuoju turtu susijusios išlaidos.	Ilgalaikio turto įsigijimai per ataskaitinius metus.	BEIS 2019 m. (DEFRA), pagal infliaciją (ES-27).	Duomenys yra tikslūs , tačiau skaičiavimų patikimumas laikomas vidutinišku , nes vertinimas grindžiamas išlaidų duomenimis.
3. Su kuru ir energija susijusi veikla (neįtraukta į 1 ar 2 lygį)	Remiamasi faktiniu energijos ir degalų suvartojimu	Su kuru ir energija susijusios <i>Well-to-tank</i> emisijos ir energijos perdavimo nuostoliai.	IEA 2022; DEFRA 2023; Glec v3, pagrįsta Ecoinvent v3.9.1	Vertinimas pagrįstas tiksliais duomenimis.
4. Pradinės grandies transportavimas ir platinimas	Įvertinamos visos transporto išlaidos (trečiųjų šalių paslaugos).	Transporto išlaidos (trečiųjų šalių paslaugos)	BEIS 2019 m. (DEFRA), pagal infliaciją (ES-27).	Duomenys yra tikslūs , tačiau skaičiavimų patikimumas laikomas vidutinišku , nes vertinimas grindžiamas išlaidų duomenimis.
5. Vykdant operacijas susidariusios atliekos	pagal GPAIS ataskaitą susidariusios atliekos. Dar nedaug komunalinių atliekų susidaro biuruose – jos vertinamos kartu su biurų išlaikymo išlaidomis ir dėl ribotos prieigos prie duomenų į atliekų kategoriją neįtrauktos.	Išlaidos atliekų tvarkymo paslaugoms.	DEFRA 2023.	Duomenys yra tikslūs ir pagrįsti GPAIS ataskaitomis.
6. Verslo kelionės	Įtraukiamos skrydžių, autobusų ir traukinių bilietų, taksi ir apgyvendinimo išlaidos.	Skrydžių, autobusų ir traukinių bilietų, taksi paslaugų ir apgyvendinimo išlaidos.	BEIS 2019 m. (DEFRA), pagal infliaciją (ES-27).	Duomenys yra tikslūs , tačiau skaičiavimų patikimumas laikomas vidutiniu dėl išlaidomis pagrįsto vertinimo.
7. Darbuotojų važinėjimas į darbą	Darbuotojų važinėjimas į darbą ir atgal asmeninėmis transporto priemonėmis (rezultatai ekstrapoliuoti pagal apklausos atsakymus).	Darbuotojų važinėjimas į darbą asmeniniu transportu.	DEFRA 2023.	Duomenys yra tikslūs , tačiau ekstrapoliuoti iš apklausoje dalyvavusių darbuotojų grupės .
8. Pradinės grandies nuomojamas turtas	Netaikoma. Visi atitinkami išmetamieji teršalai įtraukiami į 1 ir 2 lygio vertinimus. Šioks toks šaldymo skysčio nuotėkis			
9. Galutinės grandies transportavimas	Netaikoma.			
10. Pardudamų produktų apdorojimas	Netaikoma.			
11. Pardudamų produktų naudojimas	Netaikoma.			
12. Pardudamų produktų šalinimas pasibaigus gyvavimo ciklui	Neapskaičiuota, nes reikšmingumas menkas ir trūksta patikimų duomenų. Planuojama įvertinti ateinančiais metais.			
13. Galutinės grandies nuomojamas turtas	Netaikoma.			
14. Franšizės	Netaikoma.			
15. Investicijos	Netaikoma.			

ŠESD išmetimas

Išmetamųjų teršalų tipas	Retrospektyviniai duomenys				
	Baziniai metai 2022	2023	2024	YoY (pokytis, palyginti su praėjusiais metais)	Pokytis, palyginus su baziniais metais
1 lygio ŠESD išmetimas					
Bendras išmestas 1 lygio ŠESD kiekis (tCO₂e)	2 563,24	2 927,93	2 852,25	-2.6%	+11.3%
1 lygio ŠESD kiekis, kuriam taikoma reguliuojama ATLPS, procentinė dalis (%)	0	0	0		
2 lygio ŠESD išmetimas					
Bendras rinkos metodu nustatytas išmestas 2 lygio ŠESD (tCO₂e)	238,34	216,04	166,75		
Vieta grindžiamu metodu apskaičiuotas bendras išmestas 2 lygio ŠESD kiekis (tCO₂e)	138,63	80,228	98,27		
Reikšmingas išmestas 3 lygio ŠESD kiekis					
Visas bendras netiesiogiai išmestas (3 lygio) ŠESD kiekis (tCO₂e)			10 667,99		
1. Perkamos prekės ir paslaugos			8 029,08		
2. Ilgalaikis materialusis turtas			295,51		
3. Su kuru ir energija susijusi veikla (neįtraukta į 1 ar 2 lygi)			1 000,14		
4. Pradinės grandies transportavimas ir platinimas			645,16		
5. Vykdančios operacijos susidariusios atliekos			0,19		
6. Verslo kelionės			6,56		
7. Darbuotojų važinėjimas į darbą			691,54		
8. Pradinės grandies nuomojamas turtas			0		
9. Galutinės grandies transportavimas			0		
10. Parduodamų produktų apdorojimas			0		
11. Parduodamų produktų naudojimas			0		
12. Parduodamų produktų šalinimas pasibaigus gyvavimo ciklui			0		
13. Galutinės grandies nuomojamas turtas			0		
14. Franšizės			0		
15. Investicijos			0		
Visas išmetamųjų ŠESD kiekis (tCO₂ekv)					
Visas išmestas ŠESD kiekis (rinka grindžiamu metodu) (tCO₂e)	2 751.27**	3 110.30**	13687,18		
Visas išmestas ŠESD kiekis (vieta grindžiamu metodu) (tCO₂e)	2 651.56**	2 974.54**	13 618,70		

* 2024 m. dėl centralizuoto šildymo buvo išmestas nedidelis biogeninių teršalų kiekis, sudaręs 71,24 t CO₂.

** Tik 1 ir 2 lygiai

Pastabos: Lentelėje pilnai pažymėti langeliai Grupėi netaikomi. City Service Grupėi nepriklauso jokios kitos į Grupės ribas neintegruotos įmonės, todėl papildomų ŠESD emisijų nepriskiriama. Ataskaitiniu laikotarpiu įvyko nedidelių organizacinės struktūros pokyčių, tačiau jų poveikis ŠESD apskaitai buvo nereikšmingas, todėl ŠESD kiekio palyginamumui per metus poveikio nėra.

ŠESD intensyvumas

Šiltnamio efektą sukeliančių dujų (ŠESD) intensyvumas apskaičiuojamas visą išmetamų ŠESD kiekį dalijant iš visų Grupės pajamų. Grupės atveju tai reiškia, kad visas išmetamas ŠESD kiekis (CO₂ ekvivalento tonomis) dalijamas iš

Grupės finansinėse ataskaitose nurodytų pajamų, išreikštų eurai (Eur) (žr. kryžminę nuorodą po šia lentele esančioje pastaboje). Rodiklis pateikiamas taikant ir vietos, ir rinkos metodus.

Taršos ŠESD intensyvumas pagal grynąsias pajamas	2024
Visas išmestas ŠESD kiekis (pagal vieta grindžiamą metodą), padalytas iš grynujų pajamų (t CO ₂ e / Eur)	0,00012455
Visas išmestas ŠESD kiekis (pagal rinka grindžiamą metodą), padalytas iš grynujų pajamų (t CO ₂ e / Eur)	0,00012393

Pastabos: Kryžminė nuoroda į atitinkamą pajamų sumą finansinėse ataskaitose: Konsoliduota bendroji ataskaita, Pajamos iš sutarčių su klientais.



E1-7 ŠESD absorbavimas ir ŠESD kiekio mažinimo projektai, finansuojami anglies dioksido kreditais ir

E1-8 Anglies dioksido įsikainojimas

Šiuo metu Grupė tokios praktikos netaiko, todėl reikšmingos atskleistinos informacijos neturi.



INFORMACIJOS ATSKLEIDIMAS PAGAL ES TAKSONOMIJĄ

Europos Sąjungos (ES) Taksonomija (Reglamentas 2020 / 852 ir su juo susiję deleguotieji aktai) yra ekonominės veiklos klasifikavimo sistema, kuria siekiama nukreipti privačias investicijas į aplinkai tvarius projektus, atitinkančius ES žaliojo kurso aplinkosauginius tikslus.

Taksonomija apibrėžia šešis pagrindinius aplinkosaugos tikslus:

- **KKŠ** – Klimato kaitos švelninimas.
- **PKK** – Prisitaikymas prie klimato kaitos.
- **VND** – Vandens ir jūrų išteklių.
- **ŽE** – Žiedinė ekonomika.
- **TPK** – Taršos prevencija ir kontrolė.
- **BIO** – Biologinė įvairovė ir ekosistemos.

Joje nustatyti mokslškai pagrįsti techniniai atrankos kriterijai, skirti įvertinti įvairių ekonominių veiklų aplinkosauginį tvarumą. Veiklos, kurios patenka į Taksonomijos taikymo sritį ir atitinka šiuos kriterijus, gali būti laikomos aplinkai tvariomis ir tinkamomis žaliajai investicijai.

Taksonominė veikla yra tokia, kuri įtraukta į Taksonomijos reglamento deleguotuosius aktus. Įmonės, kurių pa-

jamos (apyvarta), kapitalo išlaidos (CapEx) ir (ar) veiklos sąnaudos (OpEx) yra susijusios su tokiais veiklomis, privalo atlikti analizę ir pateikti ataskaitą apie Taksonomijos pagrindinius veiklos rodiklius (PVRR) bei įvertinti, kiek jų veikla atitinka atitinkamus Taksonomijos kriterijus. Kriterijus atitinkanti taksonominė veikla yra tokia, kuri ne tik atitinka tinkamumo kriterijus, bet ir įvykdo techninius analizės kriterijus:

- Reikšmingai prisideda prie bent vieno iš šešių aplinkosaugos tikslų.
- Nedaro reikšmingos žalos kitiems penkiems tikslams.
- Atitinka minimalių apsaugos priemonių reikalavimus.

Šis skyrius, parengtas vadovaujantis Taksonomijos reglamentu ir susijusiais deleguotais aktais, pateikia Grupės pagrindinius veiklos rodiklius bei informaciją apie tai, kaip jos veikla atitinka Taksonomijos sistemą.

Sąlygas sudarančių taksonominių veiklų nustatymas

Grupė vykdo veiklą ir (arba) atlieka investicijas, kurios atitinka Taksonomijos kriterijus ir taip prisideda prie klimato kaitos švelninimo tikslo. Šiuo metu Grupė nevykdo veiklų, kurios remtų kitus penkis aplinkosaugos tikslus pagal ES Taksonomiją.

Atitikties Taksonomijos kriterijams vertinimas

2024 metais Grupė atliko išsamią klimato rizikos vertinimo analizę, siekdama įvertinti, ar nustatytos veiklos nedaro reikšmingos žalos prisitaikymui prie klimato kaitos. Atlikus vertinimą nustatyta, kad Grupės veiklai ar turtui negresia reikšminga fizinė rizika, todėl šis tikslas atitinka reikšmingos žalos nedarymo kriterijų.

Grupė taip pat laikosi minimalių apsaugos priemonių reikalavimo. Ji vadovaujasi socialiai atsakingos ir etiškos verslo praktikos principais, laikydamosi EBPO gairių tarptautinėms įmonėms bei JT verslo ir žmogaus teisių gairių. Atitiktis buvo patvirtinta remiantis Europos Komisijos Tvaraus finansavimo platformos 2022 m. galutine ataskaita dėl minimalių apsaugos priemonių.

Grupės vykdoma veikla KKŠ 7.4 – Elektra varomų transporto priemonių įkrovimo stotelių įrengimas pastatuose (ir prie pastatų esančiose automobilių stovėjimo vietose), techninė priežiūra ir remontas – laikoma kriterijus atitinkančia taksonominė veikla. Grupė gauna pajamas iš įkrovimo stotelių elektromobiliams įrengimo veiklos, kuri pripažįstama kaip reikšmingai prisidedanti prie klimato kaitos švelninimo tikslo. Kadangi vertinimo metu nebuvo nustatyta jokių su klimatu susijusių fizinių rizikų, ši veikla atitinka reikšmingos žalos nedarymo kriterijus, susijusius su prisitaikymu prie klimato kaitos, ir yra visiškai atitinkanti Taksonomijos kriterijus.

Kitos veiklos nėra laikomos kriterijus atitinkančiomis, nes jos neatitinka vieno ar kelių būtinų kriterijų arba dėl nepakankamos informacijos neįmanoma atlikti galutinio vertinimo.

Pasikeitimai nuo ankstesnio ataskaitinio laikotarpio

2024 metais Grupė peržiūrėjo savo taksonomines veiklas ir Taksonomijos PVRR skaičiavimo metodiką, siekdama pateikti kuo tikslesnę informaciją. Palyginti su 2023 metais, buvo nustatytos naujos veiklos, tuo tarpu kai kurios anksčiau ataskaitose nurodytos veiklos buvo pašalintos. Šie pakeitimai atlikti nustačius, kad dalis anksčiau identifikuotų veiklų nebėra taikytinos ir (arba) Grupė negali tiksliai priskirti pajamų ar išlaidų toms veikloms dėl esamų apskaitos sistemų apribojimų, kurios šiuo metu dar neužtikrina visapusiško atitikimo Taksonomijos reikalavimams.

Kai kurios veiklos buvo įtrauktos į 2023 metų Taksonomijos ataskaitą, atsižvelgiant į tuo metu galiojusią Grupės veiklos struktūrą ir nuosavybę. Konkrečiai, veiklos 7.3. Efektyvaus energijos vartojimo įrangos įrengimas, techninė priežiūra ir remontas bei 7.5. Pastatų energinio naudingumo matavimo, reguliavimo ir kontrolės prietaisų ir

įrenginių įrengimas, techninė priežiūra ir remontas buvo įtrauktos todėl, kad šias paslaugas teikė Exergio UAB – dukterinė įmonė, kuri 2023 m. priklausė grupei, tačiau 2024 m. buvo parduota. Taip pat, veikla 10.1. Ne gyvybės draudimas: su klimatu susijusios rizikos draudimas buvo įtraukta, nes ją vykdė Eurobroker SA, kuri grupės sudėtyje buvo iki jos pardavimo 2023 m. Šios veiklos į 2024 m. ataskaitą nebėra įtrauktos dėl minėtų dukterinių įmonių pardavimo, todėl jos nebepatenka į Grupės atskaitomybės taikymo sritį.

Dėl veiklų pasikeitimų ir atnaujintų, tikslesnių skaičiavimo metodų taikymo ši ataskaita nepateikia palyginamųjų duomenų iš ankstesnio ataskaitinio laikotarpio. Dabartiniai ataskaitiniai metai laikomi Grupės pradiniu (baziniu) laikotarpiu Taksonomijos atskleidimui. Grupė ir toliau sieks nuosekliai gerinti savo Taksonomijos ataskaitų kokybę ir išsamumą artimiausiais metais.

Taksonomijos PVRR skaičiavimas

Toliau pateikiama apskaičiuotų Taksonomijos rodiklių informacija. Visi atskleisti rodikliai, susiję su taksonominėmis veiklomis, yra pateikti vengiant dvigubo skaičiavimo – kiekviena konkreti pajamų ar išlaidų suma priskirta tik vienai Taksonomijos veiklai.

Pajamos (apyvarta)

Dalis Grupės 2024 metais gautų pajamų atitinka šią Taksonomijoje apibrėžtą veiklą:

- Elektromobilių įkrovimo stotelių įrengimas – KKŠ 7.4 *Elektra varomų transporto priemonių įkrovimo stotelių įrengimas pastatuose (ir prie pastatų esančiose automobilių stovėjimo vietose), techninė priežiūra ir remontas.*

Pajamų dalis iš šios kriterijus atitinkančios taksonominės veiklos buvo nustatyta padalijus pajamas, gautas už su šia veikla tiesiogiai susijusias paslaugas, iš bendrųjų Grupės pajamų.

Apyvartos procentinė dalis / Bendra apyvarta		
	Atitinka taksonomijos kriterijus (pagal kiekvieną tikslą)	Taksonominė (pagal kiekvieną tikslą)
KKŠ	0,2%	0,2%
PKK	0%	0%
VND	0%	0%
ŽE	0%	0%
TPK	0%	0%
BIO	0%	0%

Kapitalo išlaidos (CapEx)

Dalis Grupės ilgalaikio turto investicijų 2024 metais atitinka šias Taksonomijoje apibrėžtas veiklas:

- Turto įsigijimas pagal TFAS 16 – KKŠ 7.7 *Pastatų įsigijimas ir nuosavybė.*
- Lengvųjų automobilių / komercinių transporto priemonių įsigijimas – KKŠ 6.5 *Vežimas motociklais, keleiviniais automobiliais ir lengvosiomis komercinėmis transporto priemonėmis.*

Kapitalo išlaidų (CapEx) dalis, susijusi su taksonominėmis veiklomis, buvo apskaičiuota padalijus investicijas, susijusias su taksonominėmis veiklomis, iš bendrųjų Grupės kapitalo išlaidų pagal Taksonomijos apibrėžtį.

Kapitalo išlaidų procentinė dalis / Bendros kapitalo išlaidos		
	Atitinka taksonomijos kriterijus (pagal kiekvieną tikslą)	Taksonominė (pagal kiekvieną tikslą)
KKŠ	0%	4%
PKK	0%	0%
VND	0%	0%
ŽE	0%	0%
TPK	0%	0%
BIO	0%	0%

Veiklos sąnaudos (OpEx)

Dalis Grupės 2024 metų veiklos sąnaudų atitinka šias Taksonomijoje apibrėžtas veiklas:

- Grupės transporto priemonių priežiūra ir (arba) remontas – KKŠ 6.5 *Vežimas motociklais, keleiviniais automobiliais ir lengvosiomis komercinėmis transporto priemonėmis.*

Veiklos sąnaudų (OpEx) apibrėžtis pagal ES Taksonomiją skiriasi nuo plačiai priimtų finansinės apskaitos sąvokos – ji apima tik siaurą sąnaudų dalį.

Atsižvelgiant į dabartinę Grupės konsoliduotą sąnaudų klasifikavimo struktūrą, nėra galimybės atskirai identifikuoti su turto valymu, technine priežiūra ir remontu susijusių sąnau-

dų nuo bendrųjų veiklos sąnaudų, taip pat atskirti transporto priemonių priežiūros ir remonto sąnaudų nuo degalų sąnaudų. Todėl Grupė į vardiklį įtraukė tik trumpalaikės nuomos sąnaudas (išskyrus tas, kurios apskaitomos pagal TFAS 16). Be to, Grupė pridėjo aiškiai identifikuojamas dukterinės įmonės apskaitos įrašuose KKŠ 6.5 veiklos – transporto priemonių priežiūros ir remonto – sąnaudas. Tai šiuo metu yra išsamiausias galimas atskleidimas, remiantis Grupės apskaitos sistemomis ir prieinama sąnaudų struktūros detale.

OpEx rodiklis buvo apskaičiuotas padalijus su taksonominėmis veiklomis susijusias veiklos sąnaudas iš bendrųjų veiklos sąnaudų, kaip jos apibrėžtos pagal Taksonomiją.

Veiklos išlaidų procentinė dalis / Bendros veiklos išlaidos		
	Atitinka taksonomijos kriterijus (pagal kiekvieną tikslą)	Taksonominė (pagal kiekvieną tikslą)
KKŠ	0%	34%
PKK	0%	0%
VND	0%	0%
ŽE	0%	0%
TPK	0%	0%
BIO	0%	0%

Pajamos pagal Taksonomiją 2024 m.

2024 finansiniai metai	2024			Svaraus prisidėjimo kriterijai						Reikšmingos žalos nedarymo kriterijai									
Ekonominė veikla	Kodas	Apyvarta	Apyvartos procentinė dalis, 2024 metais	Klimato kaitos švelninimas	Prisitaikymas prie klimato kaitos	Vanduo	Tarša	Žiedinė ekonomika	Biologinė įvairovė	Klimato kaitos švelninimas	Prisitaikymas prie klimato kaitos	Vanduo	Tarša	Žiedinė ekonomika	Biologinė įvairovė	Būtiniausios apsaugos priemonės	Kriterijus atitinkančios taksonominės veiklos (A,1.) arba taksonominės veiklos (A,2.) apyvartos procentinė dalis, 2023 metais	Kategorija (sąlygas sudaranti veikla)	Kategorija (perėjimo veikla)
		Tūkst. EUR	%	T; N; NTA	T; N; NTA	T; N; NTA	T; N; NTA	T; N; NTA	T; N; NTA	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	S
Tekstas																			
A. TAKSONOMINĖ VEIKLA																			
A,1.Aplinkos atžvilgiu tvari veikla (kriterijus atitinkanti taksonominė veikla)																			
Elektra varomų transporto priemonių įkrovimo stotelių įrengimas pastatuose (ir prie pastatų esančiose automobilių stovėjimo vietose), techninė priežiūra ir remontas																			
	KKŠ 7.4	166,28	0,2%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	*	S	-
Aplinkos atžvilgiu tvarios veiklos (kriterijus atitinkančios taksonominės veiklos) apyvarta (A,1)		166,28	0,2%	0,2%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-	-	-	-	-	-	*		
Iš jos: sąlygas sudaranti veikla		166,28	0,2%	0,2%	0%	0%	0%	0%	0%	T	T	T	T	T	T	T	*	S	
Iš jos: perėjimo veikla		0	0%	0%						T	T	T	T	T	T	T	*		P
A,2. Taksonominė, bet aplinkos atžvilgiu netvari veikla (kriterijų neatitinkanti taksonominė veikla)																			
				TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA										
NĖRA		-	0	0%	TA	NTA	NTA	NTA	NTA								*		
Taksonominės, bet aplinkos atžvilgiu netvarios veiklos (kriterijų neatitinkančios taksonominės veiklos) apyvarta (A,2)		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%								*		
A. Taksonominės veiklos apyvarta (A,1+A,2)		166,28	0,2%	0,2%	0%	0%	0%	0%	0%								*		
B. NETAKSONOMINĖ VEIKLA																			
Netaksonominės veiklos apyvarta		109726,19	99,8%																
IŠ VISO		109892,47	100%																

Santrumpų paaiškinimai:
T – taip (kriterijus atitinkanti taksonominė veikla, kuria siekiama atitinkamo aplinkos tikslo).
N – ne (kriterijų neatitinkanti taksonominė veikla, kuria siekiama atitinkamo aplinkos tikslo).
NTA – atitinkamo tikslo atžvilgiu netaksonominė veikla.
TA – atitinkamo tikslo atžvilgiu taksonominė veikla.

* Pastaba: Siekama užtikrinti Taksonomijos atskleidimų tikslumą, Grupė 2024 metais atnaujino skaičiavimo metodiką ir pradėjo skaičiuoti Taksonomijos PVRR rodiklius taip, kaip aprašyta šioje ataskaitoje. Dėl 2024 metų rodiklių skaičiavimo metodikos pakeitimų retrospektyvus 2023 metų rodiklių perskaičiavimas nebuvo atliktas. Todėl lyginant šių laikotarpių rodiklius svarbu atsižvelgti į metodologinius skirtumus ir į tai, kad 2024 ir 2023 metų duomenys gali būti tiesiogiai nepalyginami.

Kapitalo išlaidos pagal Taksonomiją 2024 m.

2024 finansiniai metai	2024			Svaraus prisidėjimo kriterijai						Reikšmingos žalos nedarymo kriterijai													
Ekonominė veikla	Kodas	Kapitalo išlaidos	Kapitalo išlaidų procentinė dalis, 2024 metais	Klimato kaitos švelninimas	Pristaikymas prie klimato kaitos	Vanduo	Tarša	Žiedinė ekonomika	Biologinė įvairovė	Klimato kaitos švelninimas	Pristaikymas prie klimato kaitos	Vanduo	Tarša	Žiedinė ekonomika	Biologinė įvairovė	Būtiniausios apsaugos priemonės	Kriterijus atitinkančios taksonominės veiklos (A,1.) arba taksonominės veiklos (A,2.) kapitalo išlaidų procentinė dalis, 2023 metais	Kategorija (sąlygas sudaranti veikla)	Kategorija (perėjimo veikla)				
		Tūkst. EUR	%	T: N; NTA	T: N; NTA	T: N; NTA	T: N; NTA	T: N; NTA	T: N; NTA	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	S	P			
Tekstas																							
A. TAKSONOMINĖ VEIKLA																							
A.1.Aplinkos atžvilgiu tvari veikla (kriterijus atitinkanti taksonominė veikla)																							
NĖRA		-	0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
Aplinkos atžvilgiu tvarios veiklos (kriterijus atitinkančius taksonominės veiklos) kapitalo išlaidos (A,1)		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
Iš jos: sąlygas sudaranti veikla		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
Iš jos: perėjimo veikla		0	0%	0%						-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
A.2. Taksonominė, bet aplinkos atžvilgiu netvari veikla (kriterijų neatitinkanti taksonominė veikla)																							
				TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA														
Pastatų įsigijimas ir nuosavybė		KKŠ 7.7	52,31	2%	TA	NTA	NTA	NTA	NTA	NTA								-	-				
Vežimas motociklais, keleiviniais automobiliais ir lengvosiomis komercinėmis transporto priemonėmis		KKŠ 6.5	67,36	2%	TA	NTA	NTA	NTA	NTA	NTA								-	-				
Taksonominės, bet aplinkos atžvilgiu netvarios veiklos (kriterijų neatitinkančios taksonominės veiklos) kapitalo išlaidos (A,2)		119,67	4%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%								-	-				
A. Taksonominės veiklos kapitalo išlaidos (A,1+A,2)		119,67	4%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%								-	-				
B. NETAKSONOMINĖ VEIKLA																							
Netaksonominės veiklos kapitalo išlaidos		3268	96%																				
IŠ VISO		3388	100%																				

Santrumpų paaiškinimai:
T – taip (kriterijus atitinkanti taksonominė veikla, kuria siekiama atitinkamo aplinkos tikslo).
N – ne (kriterijų neatitinkanti taksonominė veikla, kuria siekiama atitinkamo aplinkos tikslo).
NTA – atitinkamo tikslo atžvilgiu netaksonominė veikla.
TA – atitinkamo tikslo atžvilgiu taksonominė veikla.

* Pastaba: Siekdamą užtikrinti Taksonomijos atskleidimų tikslumą, Grupė 2024 metais atnaujino skaičiavimo metodiką ir pradėjo skaičiuoti Taksonomijos PVRR rodiklius taip, kaip aprašyta šioje ataskaitoje. Dėl 2024 metų rodiklių skaičiavimo metodikos pakeitimų retrospektyvus 2023 metų rodiklių perskaičiavimas nebuvo atliktas. Todėl lyginant šių laikotarpių rodiklius svarbu atsižvelgti į metodologinius skirtumus ir į tai, kad 2024 ir 2023 metų duomenys gali būti tiesiogiai nepalyginami.

Veiklos sąnaudos pagal Taksonomiją 2024 m.

2024 finansiniai metai	2024			Svaraus prisidėjimo kriterijai						Reikšmingos žalos nedarymo kriterijai									
Ekonominė veikla	Kodas	Veiklos išlaidos	Veiklos išlaidų procentinė dalis, 2024 metais	Klimato kaitos švelninimas	Pristaikymas prie klimato kaitos	Vanduo	Tarša	Žiedinė ekonomika	Biologinė įvairovė	Klimato kaitos švelninimas	Pristaikymas prie klimato kaitos	Vanduo	Tarša	Žiedinė ekonomika	Biologinė įvairovė	Būtiniausios apsaugos priemonės	Kriterijus atitinkanti taksonominės veiklos (A,1.) arba taksonominės veiklos (A,2.) išlaidų procentinė dalis, 2023 metais	Kategorija (sąlygas sudaranti veikla)	Kategorija (perėjimo veikla)
		Tiksl. EUR	%	T; N; NTA	T; N; NTA	T; N; NTA	T; N; NTA	T; N; NTA	T; N; NTA	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	T / N	S
A. TAKSONOMINĖ VEIKLA																			
A,1.Aplinkos atžvilgiu tvari veikla (kriterijus atitinkanti taksonominė veikla)																			
NĖRA	-	0	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-*	-	-
Aplinkos atžvilgiu tvarios veiklos (kriterijus atitinkančios taksonominės veiklos) išlaidos (A,1)		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-	-	-	-	-	-	-	-*		
Iš jos: sąlygas sudaranti veikla		0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	T	T	T	T	T	T	T	-*	S	
Iš jos: perėjimo veikla		0	0%	0%						T	T	T	T	T	T	T	-*		P
A,2. Taksonominė, bet aplinkos atžvilgiu netvari veikla (kriterijų neatitinkanti taksonominė veikla)																			
				TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA	TA; NTA										
Vežimas motociklais, keleiviniais automobiliais ir lengvosiomis komercinėmis transporto priemonėmis	KKŠ 6.5	186,15	34%	TA	NTA	NTA	NTA	NTA	NTA								-*		
Taksonominės, bet aplinkos atžvilgiu netvarios veiklos (kriterijų neatitinkančios taksonominės veiklos) išlaidos (A,2)		186,15	34%	34%	0%	0%	0%	0%	0%								-*		
A. Taksonominės veiklos išlaidos (A,1+A,2)		186,15	34%	34%	0%	0%	0%	0%	0%								-*		
B. NETAKSONOMINĖ VEIKLA																			
Netaksonominės veiklos išlaidos		356,05	66%																
IŠ VISO		542,21	100%																

Santrumpų paaiškinimai:
T – taip (kriterijus atitinkanti taksonominė veikla, kuria siekiama atitinkamo aplinkos tikslo).
N – ne (kriterijų neatitinkanti taksonominė veikla, kuria siekiama atitinkamo aplinkos tikslo).
NTA – atitinkamo tikslo atžvilgiu netaksonominė veikla.
TA – atitinkamo tikslo atžvilgiu taksonominė veikla.

* Pastaba: Siekdamą užtikrinti Taksonomijos atskleidimų tikslumą, Grupė 2024 metais atnaujino skaičiavimo metodiką ir pradėjo skaičiuoti Taksonomijos PVRR rodiklius taip, kaip aprašyta šioje ataskaitoje. Dėl 2024 metų rodiklių skaičiavimo metodikos pakeitimų retrospektyvus 2023 metų rodiklių perskaičiavimas nebuvo atliktas. Todėl lyginant šių laikotarpių rodiklius svarbu atsižvelgti į metodologinius skirtumus ir į tai, kad 2024 ir 2023 metų duomenys gali būti tiesiogiai nepalyginami.

Eilutė Su branduoline energetika susijusi veikla		
1	Įmonė vykdo inovatyvių elektros energijos gamybos įrenginių, kuriuose energija gaminama taikant branduolinius procesus, kuriems vykstant per branduolinio kuro ciklą susidaro kuo mažesnis atliekų kiekis, mokslinius tyrimus, plėtrą, demonstravimą ir įrengimą, finansuoja tokią veiklą arba turi su ja susijusių pozicijų.	NE
2	Įmonė stato ir saugiai eksploatuoja naujus branduolinius įrenginius, kuriuose elektros energija arba technologinė šiluma gaminama, be kita ko, centralizuoto šilumos tiekimo ar pramoninių procesų, pvz., vandenilio gamybos, reikmėms, taip pat didina jų saugą, tam naudodama geriausias turimas technologijas, finansuoja tokią veiklą arba turi su ja susijusių pozicijų.	NE
3	Įmonė saugiai eksploatuoja esamus branduolinius įrenginius, kuriuose elektros energija arba technologinė šiluma gaminama, be kita ko, centralizuoto šilumos tiekimo ar pramoninių procesų, pvz., vandenilio gamybos iš branduolinės energijos, reikmėms, taip pat didina jų saugą, finansuoja tokią veiklą arba turi su ja susijusių pozicijų.	NE
Su iškastinėmis dujomis susijusi veikla		
4	Įmonė stato arba eksploatuoja elektros energijos gamybos įrenginius, kuriuose elektros energija gaminama iš iškastinio dujinio kuro, finansuoja tokią veiklą arba turi su ja susijusių pozicijų.	NE
5	Įmonė stato, atnaujiną ir eksploatuoja bendros šilumos ir (arba) vėsumos ir elektros energijos gamybos įrenginius, kuriuose naudojamas iškastinis dujinis kuras, finansuoja tokią veiklą arba turi su ja susijusių pozicijų.	NE
6	Įmonė stato, atnaujiną ir eksploatuoja šilumos gamybos įrenginius, kuriuose šilumai ir (arba) vėsumai gaminti naudojamas iškastinis dujinis kuras, finansuoja tokią veiklą arba turi su ja susijusių pozicijų.	NE



S1 SAVA DARBO JĖGA

S1 SBM-2 Suinteresuotųjų šalių interesai ir nuomonės

Ši informacija pateikiama kartu su 2 ETAS SBM-2 atskleidžiama informacija ataskaitos skyriuje Suinteresuotųjų šalių įtrauktis.

S1 SBM-3 Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu

City Service yra į paslaugas ir technologijas orientuota įmonė, todėl jos verslo modelis priklauso nuo įsitraukusių ir kvalifikuotų darbuotojų. Dėl šios priklausomybės kylanti rizika ir galimybės išsamiai aprašytos ETAS 2 SBM-3 atskleidimo lentelėje „Reikšmingas poveikis, rizika ir galimybės“ konkreitiems subjektams skirtose (ang. entity-specific) potemėse „Mokymas ir įgūdžių ugdymas“ ir „Įsitraukimas ir (arba) pasitenkinimas“.

Darbuotojų gerovė, teisingas atlygis, įsitraukimas ir nuolatinis įgūdžių tobulinimas yra strateginiai prioritetai, nuo kurių tiesiogiai priklauso Grupės sėkmė ir klientų pasitenkinimas, kartu tai teigiamai veikia ir pačius darbuotojus. Grupė nuolat valdo ir atnauja savo šių temų strategiją.

Atsižvelgdama į darbo pobūdį – dažnai dirbama objektuose ir lauke, – Grupė daug dėmesio skiria darbuotojų saugai ir sveikatai. Be to, ji užtikrina ir darbuotojų asmens duomenų apsaugą.

Darbo jėga, kuriai City Service veikla daro reikšmingą poveikį, yra Grupės samdomi darbuotojai. Grupės veikla neturi plataus masto ar sistemingo neigiamo poveikio, nėra susijusi ir su atskirais incidentais pagal ETAS apibrė-

žimą. Be abejo, nelaimingų atsitikimų darbe rizikos esama nuolat, tačiau Grupė veiksmingai ją mažina proaktyviomis priemonėmis. Kad būtų išvengta neigiamo poveikio, nuolat stebima ir tiekimo grandinė bei rangovų veikla.

Šiuo metu reikšmingo Pertvarkos plano poveikio pačios Grupės darbuotojams nenumatoma, nes toks planas dar nėra patvirtintas.

Nėra operacijų, keliančių didelę priverstinio, privalomojo ar vaikų darbo atvejų riziką.

Grupė rūpinasi, kad nepriklausomai nuo darbo sutarties rūšies visiems darbuotojams būtų taikomi vienodi darbo sąlygų ir socialinės apsaugos standartai.

S1-1 Su sava darbo jėga susijusios politikos ir reikšmingų temų valdymas (MDR-P)

Grupės įsipareigojimai dėl darbuotojų saugos ir sveikatos išdėstyti pagal ISO standartus parengtoje Kokybės, aplinkos apsaugos ir darbuotojų saugos ir sveikatos politikoje. Ši politika taikoma visiems Grupės darbuotojams, o jos taikymo aprėptis yra tokia pati kaip ir Grupės. Vykdančioji direktorė yra aukščiausio lygio organizacijos vadovė, atsakinga už šios politikos įgyvendinimą.

Visos taisyklės galioja kiekvienam darbuotojui, todėl visi darbuotojai privalo su jomis susipažinti.

Grupė yra įsipareigojusi:

- laikytis galiojančių teisinių ir reglamentavimo reikalavimų ir nuolat tobulinti Darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemą;
- nuolat stebėti ir vertinti darbuotojų saugos ir sveikatos sistemą;
- sudaryti saugias ir sveikas darbo sąlygas, kad būtų išvengta su darbu susijusių sužalojimų ir ligų ir būtų užtikrintas optimalus darbo našumas;
- užtikrinti, kad komunikacija darbuotojų saugos ir sveikatos klausimais, įskaitant kylančius pavojus, būtų aiški, savalaikė ir prieinama; valdyti išorinius procesus, galinčius turėti įtakos darbuotojų saugai ir sveikatai, ir dirbti tik su tais partneriais, kurie laikosi teisinių reikalavimų.

Politika buvo parengta atsižvelgiant į suinteresuotųjų šalių interesus. Nors ją rengiant pastarosios tiesiogiai įtrauktos nebuvo, procesas buvo grindžiamas turimomis suinteresuotųjų šalių įžvalgomis, Grupės supratimu apie pagrindinius darbuotojams aktualius klausimus ir atitiktimi nusistovėjusiai geriausiai praktikai, nes politika pagrįsta pripažintu ISO standartu.

Politika per Grupės vidines dalijimosi dokumentais platformas yra prieinama visiems už jos įgyvendinimą atsakingiems Grupės darbuotojams.

Darbuotojų žmogaus teisių apsauga

Šiuo metu konkrečiai žmogaus teisėms skirtų politikos įsipareigojimų Grupė neturi, tačiau jos veikloje griežtai laikomasi visų galiojančių ES darbo įstatymų ir reglamentų, kurie iš esmės skatina ir saugo žmogaus teises. Grupės verslo praktika atitinka tarptautiniu mastu pripažintas žmogaus teisių sistemas, įskaitant Jungtinių Tautų (JT) Pasaulinį susitarimą, JT pagrindinius principus dėl verslo ir žmogaus teisių, TDO deklaraciją dėl pagrindinių principų ir teisių darbe ir EBPO gaires daugiašalėms įmonėms.

Nors Grupė nėra įtvirtinusi formalių procedūrų, skirtų žmogaus teisių pažeidimų šalinimui ar žalos atlyginimui, iki šiol City Service nebuvo užregistruota jokių su žmogaus teisėmis susijusių skundų ar patvirtintų pažeidimų. Bendras Grupės požiūris į darbuotojų įtrauktį, įskaitant su žmogaus teisėmis susijusius aspektus, atskleidžiami kartu su pagal ETAS S1-2 pateikta informacija.

Grupės veikla atitinka JT pagrindinius principus dėl verslo ir žmogaus teisių ir kitus atitinkamus tarptautinius instrumentus. Nors formaliai atskira žmogaus teisių politika ir neįtvirtinta, šie principai yra taikomi kasdienėje verslo veikloje.

City Service politikoje nėra išskirtų prekybos žmonėmis, priverstinio darbo, privalomojo darbo ar vaikų darbo klausimų, nes tokios rizikos Grupės darbuotojams nenustatyta. Grupė samdo darbuotojus mažos rizikos aplinkoje ir visiškai laikosi tokias praktikas draudžiančių ES darbo standartų.

City Service įgyvendina **Priekabiavimo, seksualinio priekabiavimo ir smurto prevencijos** politiką. Joje išdėstyta, kokio elgesio tikimasi iš visų darbuotojų, pabrėžiant pagarbą kitiems, įskaitant kolegas, klientus, tiekėjus

Verslo partneriams taikomos politikos

Informacija apie vertės grandinės darbuotojams (verslo partneriams) taikomą politiką pateikiama kartu su S2-1 atskleidžiama informacija ataskaitos skyriuje S2 *Vertės grandinės darbuotojai*.

Grupė įdiegė nelaimingų atsitikimų darbe prevencijos procedūras ir taiko su tarptautiniu ISO 45001 standartu suderintą Darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemą.

Nors kitą reikšmingą su darbuotojais susijusį poveikį, rizikas ir galimybes apimančios formalizuotos politikos, kaip apibrėžta ETAS 2 MDR-P, Grupė šiuo metu neturi. Šie klausimai aktyviai valdomi per kasdienę veiklą ir taikant vidinius procesus. Grupė planuoja per ateinančius vienerius ar dvejus metus peržiūrėti esamą politiką ir ją pakoreguoti arba sukurti papildomų politikų, kad galėtų išsamiai pateikti informaciją apie visus poveikius, rizikas ir galimybes (IRO), kaip to reikalauja ETAS.

ir kitas suinteresuotąsias šalis. Ji skatina būti jautriems kito asmens privatumui, įsitikinimams, pažiūroms ir fiziniam bei psichiniam neliečiamumui, draudžia darbe bet kaip žodžiu, raštu ar fiziškai kelti diskomfortą ar trikdžius.

Nors Grupės politikoje visi galimi diskriminacijos pagrindai ir neišvardyti, ji laikosi visų galiojančių nacionalinių ir ES teisės aktų, draudžiančių diskriminacinę praktiką.

Apie su diskriminacija susijusius incidentus galima pranešti tuo pačiu kanalu (QR kodas), kuris naudojamas sveikatos, saugos ir kitiems vidaus klausimams spręsti. Prie tų pranešimų gali prieiti tik Teisės skyrius, darbuotojų saugos ir sveikatos (DSS) specialistas ir Žmogiškųjų išteklių skyriaus vadovas. Jie gaunami anonimiškai. Gavęs pranešimą, paskirtas teisininkas ir personalo arba darbuotojų saugos ir sveikatos tarnybos atstovas sudaro vidaus darbo grupę, kuri pagal nustatytas procedūras atlieka tyrimą.

Papildomų atskirų tvarkos aprašų konkrečiai užkirsti kelią diskriminacijai arba skatinti įvairovę ir įtrauktį, Grupė netaiko. Ateinančiais ataskaitiniais laikotarpiais Grupė peržiūrės esamus tvarkos aprašus ir pasirūpins, kad atitinkami veiksmai būtų aiškiai apibrėžti, dokumentuoti ir atsekami, taip stiprindama bendrą požiūrį į nediskriminavimo ir įtraukios darbo vietos praktikas.

Šiuo metu Grupė neturi konkrečių politikos įsipareigojimų, susijusių su tam tikrų pažeidžiamumo riziką patiriančių grupių įtrauktimi ar palankumo joms skatinimu, kadangi tokių grupių tarp dabartinių Grupės darbuotojų nenustatyta. Grupė yra įsipareigojusi užtikrinti saugią, pagarbą ir nediskriminuojančią darbo aplinką visiems darbuotojams.

S1-2 SAVŲ DARBUOTOJŲ IR DARBUOTOJŲ ATSTOVŲ ĮTRAUKIMO SPRENDŽIANT KLAUSIMUS DĖL POVEIKIO PROCESAI

Grupė aktyviai ir nuolat bendradarbiauja su savo darbuotojais, nes tai yra kasdienės veiklos dalis. Siekiant užtikrinti, kad darbuotojų nuomonė būtų išgirsta ir į ją būtų atsižvelgta priimant sprendimus, naudojami tiesioginiai ir netiesioginiai komunikacijos kanalai.

Svarbiausias įtraukimo kanalas – bendradarbiavimas su profesine sąjunga, kuri padeda palaikyti nuolatinį dialogą su darbuotojų atstovais. Be to, Grupė tiesiogiai bendrauja su darbuotojais per įvairias priemones – darbuotojų lojalumo tyrimus (eNPS), darbuotojų susirinkimus ir konferencijas, vidaus komunikacijos platformas, įskaitant intranetą ir tiesioginį bendravimą su tiesioginiais vadovais.

Grupė supranta, kad jos sėkmei labai svarbus darbuotojų požiūris. Komunikuojama pagal poreikį, siekiant nuolat rinkti grįžtamąjį ryšį ir remtis juo priimant atitinkamus verslo sprendimus. Už šių įtraukimo procesų priežiūrą yra atsakingas Žmogiškųjų išteklių skyriaus vadovas. Jis turi užtikrinti, kad darbuotojų ir jų atstovų pateikta informacija būtų integruota į Grupės veiklą ir planavimą.

S1-3 NEIGIAMO POVEIKIO IŠTAISYMO PROCESAI IR KANALAI, KURIAIS SAVI DARBUOTOJAI GALI IŠREIKŠTI SUSIRŪPINIMĄ

Grupė dar nenustatė oficialių procesų reikšmingam neigiamam poveikiui darbuotojams ištaisyti, nes iki šiol tokių priemonių imtis nereikėjo; tačiau, jei vis dėlto rastųsi neigiamų padarinių, jie būtų sprendžiami vadovaujantis visais taikomais darbo teisės aktais. Sveikatos ir saugos incidentų atveju taikomos nustatytos su ISO 45001 standartais suderintos procedūros.

City Service darbuotojai gali išsakyti problemas, išreikšti poreikius ar pateikti atsiliepimus keletu kanalų. Tai yra:

- tiesioginis bendravimas su tiesioginiais vadovais per susirinkimus, telefonu, el. paštu arba atliekant darbo rezultatų vertinimą;
- darbuotojų interesams atstovaujanti profesinė sąjunga;
- anoniminė kasmetinė eNPS apklausa.

Prieigai skatinti darbuotojai apie prieinamus kanalus informuojami per vidinę komunikaciją, tokią kaip intranetas ir mokymai. Visi darbuotojai gali tiesiogiai bendrauti su savo vadovais ir yra skatinami dalyvauti metinėje apklausoje bei bendradarbiauti su profesine sąjunga. Grupė kol kas neturi oficialaus darbuotojų skundų nagrinėjimo mechanizmo.

Darbuotojų pasitikėjimą šiais mechanizmais Grupė pirmiausia vertina atlikdama metinę apklausą, į kurią įtraukiami klausimai apie bendravimą, galimybę išsakyti susirūpinimą ir reagavimą.

Per įprastinius susirinkimus arba anonimiškai per apklausą darbuotojai gali pateikti ir klausimų ar pasiūlymų. Šie peržiūrimi per metinį vadovybės susirinkimą – grįžtamuoju ryšiu remiamasi tobulinant Grupės veiklą. Be to, komercinių paslaugų vadovybė kasmet lankosi regionuose veikiančiuose padaliniuose pasidalyti naujausia informacija ir tiesiogiai pabendrauti su darbuotojais.

Nors šiuo metu centralizuotos sistemos visiems visais kanalais keliamiems klausimams stebėti Grupė nenaudoja, visi atsakingi skyriai seka su savo sritimi susijusius klausimus. Svarbūs klausimai yra toliau kaskadine sistema keliami ir komunikuojami per vidinius susitikimus, užtikrinant, kad pasiektų reikiamo lygio vadovus. Grupė ir toliau vertina savo komunikacijos kanalų ir grįžtamojo ryšio mechanizmų veiksmingumą, siekdama užtikrinti, kad šie išliktų aktualūs ir prieinami darbuotojams, kuriems ir yra skirti.

Grupė laikosi galiojančių pranešėjų apsaugos įstatymų, siekdama apsaugoti pastabas teikiančius asmenis nuo atsakomųjų veiksmų.

S1-4 Veiksmai, kurių imamasi dėl reikšmingo poveikio, su sava darbo jėga susijusių reikšmingų rizikų mažinimo ir pasinaudojimo reikšmingomis galimybėmis metodai ir tų veiksmų bei metodų veiksmingumas (MDR-A)

City Service siekia užtikrinti, kad jos esamos praktikos reikšmingai neigiamai nepaveiktų darbuotojų ar prie to neprisidėtų.

Kad užkirstų kelią neigiamam ir valdytų teigiamą poveikį savo darbuotojams, Grupė skiria įvairių išteklių:

- vidiniai procesai ir specializuotas personalas, kaip darbo saugos specialistai ir žmoniškųjų išteklių partneriai, kurie yra tiesiogiai atsakingi už darbuotojams kylančių poveikių priežiūrą ir valdymą;
- investicijos į sistemas ir pajėgumų stiprinimą, įskaitant IT įrankius duomenų stebėsenai ir sąmoningumui bei kompetencijoms stiprinti skirtas darbuotojų mokymo programas;
- bendradarbiavimas su išorės partneriais, tokiais kaip konsultantai ir atitinkamos suinteresuotosios šalys, siekiant padėti įgyvendinti veiksmingas poveikio mažinimo ir stebėsenos priemones.

Reikšmingiems su darbuotojais susijusiems klausimams spręsti prireikus Grupė skiria vidinių finansinių išteklių,

įskaitant specialų biudžetą tokioms iniciatyvoms kaip mokymo programos (pvz., individualios mokymo išmokos). Šie ištekliai finansuojami iš Grupės biudžeto.

Atskiras mokymo biudžetas skiriamas ir tvarumo grupei – įvairių sričių įvairios patirties turinčių specialistų komandos. Jos nariai tobulino savo kompetencijas dalyvaudami įvairiuose seminaruose, konferencijose ir programose, tokiose kaip *Sustain Academy*.

Iniciatyvų veiksmingumas stebimas pasitelkiant apklausas, darbo rezultatų pokalbius ir per mokymus gautą grįžtamąjį ryšį. Priklausomai nuo mokymų tipo, mokymosi rezultatai vertinami testais. Pagal Grupės taikomą LEAN metodiką, patobulinus kokį nors procesą vadovaujantis personalas tiesiogiai lankosi darbo vietose (angl. *Gemba walks*) ir stebi, kaip pokyčiai vyksta praktiškai, bei užtikrina, kad patobulinimai būtų veiksmingai įgyvendinti. Tikimasi, kad su darbuotojais susijusių veiksmų derinys galiausiai atsispindės geresniais eNPS apklausos rezultatais (daugiau informacijos pateikta S1-5).

MOKYMAS IR ĮGŪDŽIŲ UGDYMAS

KOMPETENTINGI DARBUOTOJAI – DABAR IR ATEITYJE

Užtikrinti kvalifikuotą ir kompetentingą darbo jėgą – tiek dabar, tiek ateityje – yra pagrindinis tikslas, įtvirtintas Grupės strategijoje. Tam Grupės įmonės nuolat imasi tam tikrų veiksmų – reguliariai rengia ir įgyvendina mokymo planus, atlieka darbuotojų apklausas ir 360 laipsnių vadovavimo vertinimus. Bendradarbiaujant su profesinio mokymo centrais vykdomos ir specializuotos mokymo programos. Tuo pagal Grupės strateginius prioritetus siekiama ugdyti darbuotojų kompetenciją ir ilgam išlaikyti darbuotojus įmonėje.

Grupė aktyviai skatina darbuotojus tobulintis ir bendradarbiauti. Darbuotojai įtraukiami siūlyti ir įgyvendinti efektyvumo didinimo priemones, nuolat dalyvauja mokymuose ir seminaruose. Abiejose šalyse, kuriose vykdoma veikla, tiesioginiai vadovai kasmet su darbuotojais praveda tobulėjimo pokalbius. Per juos daugiausia stengiamasi nustatyti tikslus, suteikti grįžtamąjį ryšį dėl darbo rezultatų, planuoti karjerą ir nustatyti profesinio tobulėjimo sritis.

Inžinerijos segmente Grupė nuolat bendradarbiauja su profesinio mokymo centrais, įskaitant pameistrystės programas ir dalyvavimą karjeros dienose. Grupė jau bendradarbiauja su švietimo įstaigomis tikslinėms būsimas verslo poreikis atitinkančioms mokymo programoms bendrai rengti ir siekia plėsti ir stiprinti šią partnerystę ir toliau. Pagrindinis tikslas yra pritraukti ir išlaikyti talentus.

Toliau bus tęsiami lyderystės mokymai, daugiausia tobulinti įgūdžiams teikti grįžtamąjį ryšį, nustatyti tikslus ir vadovauti

komandai. Vadovams suteikiama daug galimybių mokytis ir tobulinti savo kompetencijas. Be to, jie gali dalyvauti specialioje Lyderių klube, kuriame dalijamasi patirtimi, plečiami profesiniai tinklai ir mokomasi iš kolegų. Visi vadovai yra raginami jame dalyvauti. Bendras tikslas yra išlaikyti talentingus lyderius ir padėti vadovams veiksmingai vadovauti savo komandoms.

Grupė jau imasi nuolatinių veiksmų, siekdama pasinaudoti galimybe integruoti dirbtinio intelekto sprendimus į savo veiklą. Šios priemonės skirtos ne pakeisti darbuotojams, o jų produktyvumui didinti ir darbo krūviui mažinti. Kartu aktyviai skatinami darbuotojų mokymai apie dirbtinio intelekto ir skaitmeninių įrankių naudojimą, kad būtų užtikrintas veiksmingas jų pritaikymas. Dirbtinio intelekto ir skaitmeninio priemonių kūrimas ir diegimas yra nuolatinis procesas, kurio teigiamų rezultatų tikimasi ir ateinančiais metais.

TINKAMAS DARBO UŽMOKESTIS; ĮSITRAUKIMAS IR (ARBA) PASITENKINIMAS

DARBUOTOJŲ GEROVĖ, TEISINGAS ATLYGIS IR ĮSITRAUKIMAS

Darbuotojų gerovė, teisingas darbo užmokestis ir įsitraukimas yra pagrindiniai prioritetai, įtraukti į bendrąją Grupės strategiją ir išsamiai aprašyti kasmet peržiūrimuose strateginiuose planuose.

Labai svarbu skatinti darbuotojų įsitraukimą, nes jis turi tiesioginės įtakos darbo našumui ir bendriems rezultatams. Tam Grupė visose savo įmonėse organizuoja įvairias socialines ir vidines iniciatyvas, skatinančias bendruomeniškumą ir įtrauktį.

Grupė turi apibrėžtą atlygio politiką, kuri prireikus peržiūrima ir koreguojama. Kiekviena Grupės įmonė prie bazinio darbo užmokesčio gali taikyti specifines premijų struktūras. Darbo užmokesčio politiką viduje prižiūri aukščiausioji vadovybė ir vidurinės grandies vadovai. Kai kuriais atvejais ir sutikus klientui, kliento patalpose daug dirbantiems darbuotojams darbo užmokestis gali būti padidintas.

Grupė nuolat tobulina atlygio ir motyvavimo sistemas, kad jos būtų skaidresnės, o išmokos ir atlyginimai būtų labiau suderinti su darbuotojų funkcijomis. Taip nuolat tobulinant reguliariai peržiūrimas atlygis ir papildomos naudos, siekiant išlikti konkurencingiems rinkoje, pritraukti naujų talentų ir išlaikyti esamus darbuotojus.

Šia iniciatyva siekiama ir stiprinti darbuotojų motyvaciją bei ilgalaikį įsitraukimą. Tobulintinos sritys buvo nustatytos per nuolatinį darbuotojų įsitraukimo ir įdarbinimo procesus – iš atsiliepimų paaiškėjo, kad tai, ką siūlo Grupė, reikia geriau suderinti su rinkos ir sektoriaus lūkesčiais. Iškilę iššūkiai – įdarbinti žmogų užtrunka ilgiau, o kandidatus pritraukti sunkiau – bei darbuotojų grįžtamasis ryšys dėl darbo užmokesčio lūkesčių parodė, kad dabartinę sistemą reikia koreguoti.

Pagal darbo sutarties tipą atlygis nesiskiria; tačiau darbuotojams profesinės sąjungos nariams gali būti taikomos skirtingos išmokos. Lietuvoje visose Grupės įmonėse yra

sudarytos kolektyvinės sutartys.

City Service aktyviai skatina ir emocinę gerovę ir įtraukią darbo kultūrą. Visas personalas gali gauti nemokamas anoniminės psichologines konsultacijas. Darbuotojai gali naudotis vidinių ir išorės mokymų galimybėmis, o kai kurios programos parengtos pačioje įmonėje. Papildomų nuolaidų ir lengvatų teikiama naudojantis Grupės taikoma MELP programėle.

Darbuotojai skatinami teikti idėjas per *Idėjų banko* iniciatyvą. Atrinktų idėjų autoriams skiriama 200–1000 eurų, kuriuos jie gali panaudoti mokymams, konferencijoms ar pasirinktiems kultūriniais renginiams.

City Service turi ir Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR) specialistą, kuris užtikrina atitiktį ir mažina galimą neigiamą poveikį darbuotojams.

Grupė mato galimybę tikslingiau dirbant padidinti nekvalifikuotų darbuotojų gerovę. 2024 m. Grupė peržiūrėjo geriausias rinkos praktikas šia tema, kad nustatytų metodus, kuriuos galėtų pritaikyti savo veikloje. Nors konkretus terminas nenustatytas, Grupė, remdamasi gautomis įžvalgomis, planuoja ateityje įgyvendinti atitinkamas priemones šio darbuotojų segmento įsitraukimui ir gerovei pagerinti.

Grupė supranta, kad veiksmingesnė vidinė komunikacija stiprina organizacinę kultūrą. 2023 m. buvo įdiegta speciali vidinės komunikacijos programėlė, skirta užtikrinti, kad kuo daugiau darbuotojų, įskaitant ir neturinčius nuolatinės prieigos prie kompiuterių, galėtų lengvai pasiekti naujausią informaciją. Taip vidinė informacija tapo pasiekiamesnė, o jos sklaida savalaikiškesnė.

Darbuotojų sauga ir sveikata

Grupė daug dėmesio skiria darbuotojų saugai ir sveikatai, suprasdama, kad saugios darbo sąlygos ir socialinė apsauga labai priklauso nuo Grupės dedamų pastangų. Darbuotojų saugos ir sveikatos (DSS) valdymo sistema taikoma visiems Grupės darbuotojams.

Grupė veikia pagal ISO 45001:2018 standartą. Kasmet atliekami vidiniai saugos žinių patikrinimai, o prireikus imamasi tolesnių veiksmų saugiai darbo aplinkai palaikyti. Visuose objektuose reguliariai atliekami saugos ir sveikatos auditai – jie bus atliekami ir ateityje.

2024 m. įvairiose vietose iš viso atlikti 86 darbuotojų saugos

ir sveikatos auditai. Jie padėjo nustatyti 5 galimas nelaimingų atsitikimų rizikas ir įvertinti, kaip laikomasi saugos protokolų. Atsižvelgdama į išvadas, Grupė ėmėsi papildomų saugos priemonių rizikai sumažinti ir darbo vietų saugai padidinti.

2024 m. užregistruota 17 incidentų darbe, visi jie buvo priskirti prie mažareikšmių ir jokių taisomųjų veiksmų imtis nereikėjo. Visi atvejai buvo tvarkomi pagal iš anksto nustatytas procedūras, parengtas pagal ISO 45001:2018 standartą, ir visiškai laikantis galiojančių vietos teisės aktų.

Kadangi rimtų nelaimingų atsitikimų neryjko, Grupė tai laiko ženklu, kad veiksmingai taikomos tinkamos darbo sauga

užtikrinančios prevencinės priemonės. Vis dėlto Grupė yra nustačiusi ir aiškią tvarką, kaip elgtis nutikus rimtam incidentui, dėl kurio darbuotojas ar bendrovė patirtų didelės žalos. Tokiais atvejais turi būti sudaryta speciali tyrimo komisija, kuri nuodugniai ištirtų aplinkybes. Visi Grupės darbuotojai būtų informuojami apie tyrimo rezultatus ir skatinami pateikti atsiliepimus. Nedelsiant būtų organizuojami papildomi mokymai ar priminimai apie saugą, o prireikus remiantis tyrimo išvadomis būtų imamasi papildomų priemonių ar tobulinami procesai.

Visus su sauga susijusius klausimus kasdien prižiūri darbuotojų saugos ir sveikatos (DSS) skyriaus vadovas. DSS specialistai nuolat tobulina savo žinias mokymuose. Be

to, stipri profesinė sąjunga aktyviai dalyvauja nuolatinėse konsultacijose ir dialogo saugos ir sveikatos klausimais.

Darbuotojų gerovei toliau palaikyti Grupė siūlo įvairių prevencinių priemonių, įskaitant papildomą draudimą nuo nelaimingų atsitikimų, nemokamus skiepus nuo erkinio encefalito ir gripo bei partnerystę, pagal kurią darbuotojams taikomos nuolaidos sveikatos patikrinimams.

Be to, bet koks reikšmingas su darbuotojų duomenų naudojimu susijęs neigiamas poveikis užkardomas visoje Grupės veikloje griežtai įgyvendinant visus galiojančius įstatymus ir kitus teisės aktus, įskaitant ir BDAR.

S1-5 Uždaviniai, susiję su reikšmingo neigiamo poveikio valdymu, teigiamo poveikio didinimu ir reikšmingų rizikų ir galimybių valdymu (MDR-T)

Su darbuotojams aktualių poveikio, rizikos ir galimybių valdymu susiję uždaviniai pagal 2 ETAS MDR-T apibendrinti 2 ETAS SBM-1 lentelėje.

City Service savo į darbuotojus orientuotus tikslus nustato remdamasi tarptautiniu mastu pripažinta gerąja praktika: vykdo eNPS apklausas, siekia užtikrinti, kad Grupėje nebūtų registruotų nelaimingų atsitikimų ar stambių duomenų apsaugos pažeidimų, taip pat nuolat stebi kiekvieno darbuotojo mokymų valandas. Nors konkretūs uždaviniai nėra derinami tiesiogiai su darbuotojais, jie orientuoti į bendrą darbuotojų gerovės ir profesinio tobulėjimo užtikrinimą. Pažanga vertinama kas-

met, siekiant įvertinti pasiektus rezultatus ir nustatyti tolesnes tobulinimo sritis.

Grupė taiko standartizuotą eNPS metodiką, pagrįstą klausimu: „Kiek tikėtina, kad mus kaip darbdavį rekomenduosite savo draugams ar pažįstamiems?“ Atsakymai vertinami 0–10 balų skalėje, o bendram darbuotojų lojalumui ir įsitraukimui įvertinti pagal juos apskaičiuojamas galutinis eNPS indeksas.

S1-6 Įmonės samdomųjų darbuotojų savybės

Toliau pateiktoje lentelėje nurodomas faktinis darbuotojų skaičius, įskaitant suskirstymą pagal lytį ir šalį. Skaičiai pagrįsti Grupės žmoniškųjų išteklių sistemose paskutinę ataskaitinio laikotarpio dieną užfiksuotu galiojančių darbo sutarčių skaičiumi.

Darbuotojų pasiskirstymas pagal lytį ir šalį

Lytis	Grupė	Bendras darbuotojų skaičius (faktinis)*	
		Lietuva	Latvija
		2024	
Vyrai	745	688	57
Moterys	860	754	106
Kita**	netaikoma	netaikoma	netaikoma
Nenurodyta	0	0	0
Iš viso	1605	1442	163

Pastabos:

* Lentelėje pateikiamas faktinis darbuotojų skaičius (angl. headcount), neatsižvelgiant į dirbtą etatą 2024-12-31 dieną.

**Kategorija „kita“ netaikoma, nes šalyse, kuriose Grupė vykdo veiklą, teisiškai neįmanoma užsiregistruoti trečiosios, dažnai neutralios, lyties atstovu.

Šiuos rodiklius iš išorinių institucijų validavo tik tvarumo ataskaitos auditorius.

2024 m. grupėje iš viso dirbo 1 605 darbuotojai, iš jų 745 vyrai ir 860 moterų. Dauguma darbuotojų dirba Lietuvoje, o tai rodo, kad Grupės veikla sutelkta šioje

rinkoje. Pasiskirstymas pagal lytį rodo, kad Grupė siūlo įvairias tiek vyrams, tiek moterims patrauklias pareigas įvairiose tarnybose ir paslaugų srityse.

Darbuotojų pasiskirstymas pagal lytį ir darbo sutartis

2024					
Darbuotojų skaičius (faktinis)					
	Moterys	Vyrai	Kita*	Neatskleista	Iš viso
Darbuotojų skaičius	860	745	netaikoma	0	1605
Nuolatinių darbuotojų skaičius	819	730	netaikoma	0	1549
Laikinių darbuotojų skaičius	41	15	netaikoma	0	56
Pagal netipines sutartis dirbančių darbuotojų skaičius	netaikoma	netaikoma	netaikoma	netaikoma	netaikoma
Darbuotojų skaičius	754	688	netaikoma	0	1442
Nuolatinių darbuotojų skaičius	713	673	netaikoma	0	1386
Laikinių darbuotojų skaičius	41	15	netaikoma	0	56
Darbuotojų skaičius	106	57	netaikoma	0	163
Nuolatinių darbuotojų skaičius	106	57	netaikoma	0	163
Laikinių darbuotojų skaičius	0	0	netaikoma	0	0

Pastabos: * Lentelėje pateikiamas faktinis darbuotojų skaičius (angl. headcount), neatsižvelgiant į dirbtą etatą 2024-12-31 dieną.
** Kategorija „kita“ netaikoma, nes šalyse, kuriose Grupė vykdo veiklą, teisiškai neįmanoma užsiregistruoti trečiosios, dažnai neutralios, lyties atstovu.

Šiuos rodiklius iš išorinių institucijų validavo tik tvarumo ataskaitos auditorius.

Pagal savo verslo modelį laikinių darbuotojų Grupė nesamdo. Visos Grupės darbo sutartys tiek Lietuvoje, tiek Latvijoje yra nuolatinės arba terminuotos. Tai atspindi Grupės įsipareigojimą palaikyti tiesioginius darbo santykius, užtikrinti darbo jėgos stabilumą, remti ilgalaikį veiklos planavimą ir didinti darbuotojų įsitraukimą.

Darbuotojų kaita

	Grupė		Lietuva		Latvija	
	Išėję darbuotojai*	Darbuotojų kaitos lygis**	Išėję darbuotojai*	Darbuotojų kaitos lygis**	Išėję darbuotojai*	Darbuotojų kaitos lygis**
2024	901	56%	823	57%	78	48%

* Bendras darbuotojų, kurie išėjo iš darbo savo noru arba buvo atleisti, išėjo į pensiją ar mirė, kol buvo įdarbinti, skaičius (faktinis).

** Išėjusių darbuotojų skaičius, padalytas iš visų darbuotojų skaičiaus (faktinio).

Bendrą darbuotojų kaitos rodiklį daugiausia lemia nekvalifikuotų valytojų kaita valymo paslaugų versle. Šiai darbo kategorijai tokia kaita būdinga dėl darbo pobūdžio ir rinkos ypatumų.

S1-9 Įvairovės rodikliai

Lyčių pasiskirstymas aukščiausio lygio vadovybėje

	2024	
	Grupė	
	Skaičius	Procentinė dalis
Vyrai	6	67%
Moterys	3	33%
Iš viso	9	100%

Pastaba: Grupės aukščiausiąją vadovybę sudaro valdybos narys, vykstantysis direktorius, verslų vadovai arba direktoriai ir žmogiškųjų išteklių skyriaus vadovas.

Šiuos rodiklius iš išorinių institucijų validavo tik tvarumo ataskaitos auditorius.

Darbuotojų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes

	2024					
	Grupė		Lietuva		Latvija	
	Skaičius	Procentinė dalis	Skaičius	Procentinė dalis	Skaičius	Procentinė dalis
iki 30 metų amžiaus	153	10%	143	10%	10	6%
30–50 metų amžiaus	692	43%	622	43%	70	43%
virš 50 metų amžiaus	760	47%	677	47%	83	51%
Iš viso	1605	100%	1442	100%	163	100%

Pastaba: Šiuos rodiklius iš išorinių institucijų validavo tik tvarumo ataskaitos auditorius.



S1-10 Deramas darbo užmokestis

Visiems City Service darbuotojams mokamas deramas darbo užmokestis, atitinkantis taikomus lyginamuosius indeksus.

S1-11 Socialinė apsauga

Visi City Service darbuotojai per valstybines programas ir Grupės teikiamas išmokas yra aprūpinti socialine apsauga nuo pajamų praradimo dėl reikšmingų gyvenimo įvykių.

S1-14 Sveikatos ir saugos rodikliai

Visiems City Service darbuotojams taikoma pripažintu tarptautiniu standartu ISO 45001 pagrįsta saugos ir sveikatos vadybos sistema.

Ataskaitiniu laikotarpiu Grupė neužfiksavo jokių mirtinų ir sunkių incidentų, iš viso užfiksuota 17 nedidelių nelaimingų atsitikimų, apie kuriuos visus pranešta Lietuvoje pagal galiojančius Lietuvos nacionalinius teisės aktus. Po šių atsitikimų buvo įgyvendintos prevencinės priemonės.

Sveikatos ir saugos rodikliai

	2024		
	Grupė	Lietuva	Latvija
Įmonės darbuotojai			
Mirčių dėl su darbu susijusių sužalojimų ir su darbu susijusių sveikatos sutrikdymų skaičius	0	0	0
Bendras visų darbuotojų per metus išdirbtas darbo valandų skaičius			
	duomenų nėra*	duomenų nėra*	duomenų nėra*
Registruotinių nelaimingų atsitikimų darbe lygis			
	duomenų nėra*	duomenų nėra*	duomenų nėra*
Registruotinių su darbu susijusių sveikatos problemų skaičius			
	0	0	0
Nesamdomieji darbuotojai, klasifikuojami kaip sava darbo jėga			
Bendrovės objektuose dirbančių nesamdomųjų darbuotojų mirčių dėl sužalojimų darbe ir su darbu susijusių sveikatos sutrikdymų skaičius	0	0	0

*Informacijos nėra, nes duomenys apie bendrą dirbtų valandų skaičių nerenkami.

Šiuos rodiklius iš išorinių institucijų validavo tik tvarumo ataskaitos auditorius.



S1-15 Profesinio ir asmeninio gyvenimo pusiausvyros rodikliai

Atostogomis dėl šeiminių priežasčių pasinaudojusių darbuotojų dalis pagal lytį

Grupė	Lietuva 2024	Latvija
Iš viso, iš jų	4.61%	16.56%
Vyrai	4.30%	14%
Moterys	4.88%	18%

Pastabos: Pagal Lietuvos ir Latvijos socialinę politiką visi Grupės darbuotojai turi teisę į atostogas dėl šeiminių priežasčių.

Šis rodiklis apskaičiuojamas per ataskaitinį laikotarpį atostogų dėl šeiminių priežasčių (kaip apibrėžta nacionaliniuose teisės aktuose ir aprašyta Grupės socialinėje politikoje) išėjusių darbuotojų skaičių padalijus iš bendro darbuotojų skaičiaus (faktinio). Vyrų ir moterų pasiskirstymas apskaičiuojamas atostogų dėl šeiminių priežasčių išėjusių darbuotojų vyrų ir moterų skaičius padalijus iš atitinkamų bendrų darbuotojų vyrų ir moterų skaičių.

Šiuos rodiklius iš išorinių institucijų validavo tik tvarumo ataskaitos auditorius.

2024 m. atostogomis dėl šeiminių priežasčių pasinaudojusių darbuotojų procentinė dalis Lietuvoje ir Latvijoje skyrėsi. Tai rodo, kad skiriasi tokių atostogų prieinamumą ir naudojimąsi jomis reglamentuojantys nacionaliniai teisės aktai ir politikos sistemos. Teise išėiti atostogų dėl šeimyninių

priežasčių Lietuvoje pasinaudojo 3,26 proc. darbuotojų, Latvijoje – 16,56 proc. darbuotojų. Vertinant šiuos skaičius reikia atsižvelgti į jurisdikcinius skirtumus – kaip kiekvienoje šalyje atostogos dėl šeimyninių priežasčių apibrėžiamos, suteikiamos ir paprastai naudojamos. Nors procentai skiriasi, svarbu pažymėti, kad abiejose šalyse visi darbuotojai turi teisę į atostogas dėl šeimyninių priežasčių ir turi tinkamas galimybes ją pasinaudoti.

Duotasis pasiskirstymas rodo, kad Grupės su šeima susijusių atostogų praktika yra prieinama tiek vyrams, tiek moterims, ir kad darbuotojai pagal savo asmenines ir šeimines aplinkybes naudoja jiems priklausančiomis teisėmis. Grupė visoje savo veikloje ir toliau palaikys vienodą galimybę naudotis tokiomis papildomomis naudomis, skatindama darbinę kultūrą, kurioje gerbiama ir skatinama profesinio ir asmeninio gyvenimo pusiausvyra.



S1-16 Atlygio rodikliai (darbo užmokesčio skirtumas ir bendras atlyginimas)

Šiuo metu šiuos su atlyginimais susijusius rodiklius Grupė įvertino kaip nereikšmingus:

- daugiausiai uždirbančio asmens viso metinio atlygio ir visų darbuotojų atlygio medianos santykis – šiuo metu rodiklis vertinamas kaip nereikšmingas, nes nėra nuoseklios ir tinkamos skaičiavimo metodikos. Atsižvelgiant į Grupės veiklos struktūrą, kurioje didelė dalis darbuotojų dirba nekvalifikuotą darbą už minimalų arba beveik minimalų darbo užmokestį, o administracinių pareigų dalis yra palyginti nedidelė, rezultatas sudarytų iškreiptą ir galimai klaidinantį vaizdą apie bendrą Grupės darbo užmokesčio praktiką;

- vyrų ir moterų užmokesčio skirtumas – Grupė rodiklio nelaiko reikšmingu, nes nėra įrodymų, kad darbo užmokesčiu būtų diskriminuojama dėl lyties. Lygiavertės pareigos užimantiems darbuotojams mokamas vienas darbo užmokestis nepriklausomai nuo lyties, šiuo klausimu negauta ir jokių darbuotojų skundų. Nėra ir reikšmingo neigiamo poveikio darbuotojams, kurį būtų galima laikyti susijusiu su skirtingu vyrų ir moterų darbo užmokesčiu.

Grupė stengiasi mokėti teisingą atlygį, siekia lygybės ir skaidrumo, o per būsimus ataskaitų teikimo ciklus ir toliau stebės ir iš naujo vertins šių rodiklių reikšmingumą.

S1-17 Incidentai, skundai ir stiprus poveikis žmogaus teisėms

Per ataskaitinį laikotarpį Grupėje nebuvo nustatyta ar pranešta apie jokių diskriminacijos, priekabiavimo ar šiurkščių žmogaus teisių pažeidimų (tokių kaip privers-

tinis darbas, prekyba žmonėmis ar vaikų darbas) atvejus. Nebuvo gauta su tuo susijusių skundų, paskirtų baudų, nuobaudų ar kompensacijų.



S2 VERTĖS GRANDINĖS DARBUOTOJAI

S2 SBM-2 Suinteresuotųjų šalių interesai ir nuomonės

Ši informacija pateikiama kartu su 2 ETAS SBM-2 atskleidžiama informacija ataskaitos skyriuje Suinteresuotųjų šalių įtrauktis.

S2 SBM-3 Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu

Teikdama pastatų priežiūros paslaugas gyvenamųjų namų, komercinės paskirties ir viešajame sektoriuose, Grupė yra priklausoma nuo vertės grandinės darbuotojų. Svarbiausi iš jų yra rangovai (partneriai), kurie atlieka tokias užduotis kaip energijos vartojimo efektyvumo sprendinių diegimas, renovacija ar techninis atnaujinimas. Nors jie nėra tiesiogiai įdarbinti Grupėje, jų darbas yra labai svarbus kasdinei veiklai ir glaudžiai susijęs su bendru Grupės verslo modeliu ir strategija.

Kadangi rangovai atlieka svarbų vaidmenį, darbui su jais Grupė nustatė aiškius lūkesčius. Visi partneriai privalo laikytis grupės **Partnerių elgesio kodekso**, kuriame nustatytos taisyklės, susijusios su aplinkos tausojimu, darbo sauga, etišku elgesiu ir bendra reputacija. Grupė nuolat tikrina, ar partneriai laikosi tų taisyklių, ir atlieka auditus vietoje. Sveikata ir sauga yra ypač svarbi – ne tik renkantis rangovus, bet ir per visą jų bendradarbiavimo su Grupe laikotarpį. Jei rangovas nepateisina lūkesčių, Grupė gali nutraukti partnerystę ir vienerius metus neleisti jam dalyvauti konkursuose. Iki šiol Grupė nenustatė ir negavo pranešimų, kad rangovai pažeidinėtu žmogaus teises ar darbo teisę. Manoma, kad visi rangovai galimą poveikį patiria vienodai, ir nenustatyta, kad tam tikroms darbuotojų grupėms grėstų didesnė rizika patirti žalą.

Ši politika (Partnerių elgesio kodeksas) taikoma pradinės vertės grandinės darbuotojams (su galutinės vertės grandinės dalies darbuotojais susijusio reikšmingo poveikio nėra).

Kiti tiekėjai – tiekiantys medžiagas, įrangą ar teikiantys bendrąsias paslaugas – taip pat turi laikytis Partnerių elgesio kodekso, tačiau šiuo metu Grupė išsamių šios grupės patikrinimų neatlieka, kol kas jokio didesnio socialinio poveikio ar rizikos nenustatyta.

Nors apie jokią neigiamą poveikį pranešta nebuvo, Grupė pripažįsta, kad tiekimo grandinėje rizika gali glūdėti ir giliau, ypač tais atvejais, kai iki galo nėra žinoma medžiagų kilmė (pvz., kai medžiagos įsigyjamos ne iš ES šalių). Tai gali apimti tokias problemas kaip priverstinis ar vaikų darbas. Kadangi šiuo metu nėra jokių duomenų apie tokią riziką, ji nėra laikoma reikšminga Grupei. Grupės Partnerių elgesio kodekse nustatyta, kad visi mūsų veikloje dalyvaujantys asmenys privalo užtikrinti, kad nebūtų naudojamas vaikų darbas ar priverstinis darbas. Jame taip pat aiškiai nurodyta, kad visi tiekėjai privalo laikytis darbo teisės reikalavimų.



S2-1 Su vertės grandinės darbuotojais susijusi politika (MDR-P, MDR-A, MDR-T)

Grupės įsipareigojimai užtikrinti vertės grandinės darbuotojų žmogaus ir darbo teises išdėstyti Partnerių elgesio kodekse, kuriame rašoma ir tokiais klausimais, kaip prekyba žmonėmis, mažų garantijų, priverstinis ar privalomasis darbas ir vaikų darbas, įtrauktos nuostatos ir dėl darbuotojų saugos. Kodeksą patvirtino ir už jos įgyvendinimą yra atsakinga City Service valdyba.

Šis kodeksas (Partnerių elgesio kodeksas) taikomas vertės grandinės pradžios darbuotojams (su galutinės vertės grandinės dalies darbuotojais susijusio reikšmingo poveikio nėra).

Kodekse minima, kad partneriai įsipareigoja nuolat tobulinti atsakingo verslo praktiką, vadovaudamiesi tarptautiniais standartais, įskaitant, bet neapsiribojant JT darnaus vystymosi tikslais ir kt.

Grupė dar nėra visiškai įvertinusi, ar jos partnerių elgesio kodeksas visiškai atitinka galiojančius TDO standartus, ir sieks tai peržiūrėti ir įvertinti ateinančiais ataskaitiniais laikotarpiais.

Atskiros tiesioginio bendradarbiavimo su vertės grandinės darbuotojais politikos ar konkrečių padėčiai ištaisyti skirtų priemonių Grupė neturi, nes jokio neigiamo povei-

kio nenustatyta. Rangovai ir tiesioginiai tiekėjai yra įsikūrę Lietuvoje, Latvijoje ar kitose ES šalyse, jiems taikomi su ES standartais suderinti nacionaliniai darbo įstatymai, užtikrinantys tinkamą darbuotojų apsaugą.

Informacija apie Grupės pranešimo kanalus dėl pažeidimų ir pranešėjų apsaugą pateikiama šios ataskaitos G1-1 skyriuje. Grupė nekelia savo tiekėjams reikalavimo, kad pranešimo kanalai būtų fiziškai įrengti vertės grandinės darbuotojų darbo vietose.

Kadangi iki šiol jokio faktinio neigiamo poveikio nenustatyta, Grupė tiesiogiai neįtraukė vertės grandinės darbuotojų į diskusijas dėl darbo sąlygų ir neišsikėlė su jomis susijusių konkrečių veiksmų ar tikslų. Tad ir šioje ataskaitoje neatskleidžiama jokios papildomos svarbios informacijos pagal reikalavimą ETAS S2 Vertės grandinės darbuotojai.



S4 VARTOTOJAI IR GALUTINIAI NAUDOTOJAI

S4 SBM-2 SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ INTERESAI IR NUOMONĖS

Ši informacija pateikiama kartu su 2 ETAS SBM-2 atskleidžiama informacija ataskaitos skyriuje Suinteresuotųjų šalių įtrauktis.

S4 SBM-3 REIKŠMINGAS POVEIKIS, RIZIKOS IR GALIMYBĖS BEI JŲ SĄVEIKA SU STRATEGIJA IR VERSLO MODELIU

City Service verslo modeliui ir bendram konkurencingumui labai svarbūs klientų patirtis ir pasitenkinimas bei kokybiškos paslaugos. Tai atspindi pagrindines grupės vertybes ir požiūrį į paslaugas. Siekdama patenkinti gyvenamųjų, komercinių ir viešųjų sektorių klientų poreikius, Grupė nuolat investuoja į modernias priemones ir technologijas, padedančias gerinti paslaugų kokybę ir naudotojų patirtį. Šie sprendimai taip pat didina efektyvumą ir palaiko tvirtą Grupės poziciją rinkoje.

Teikiant paslaugas Grupei tenka tvarkyti daug asmens duomenų, todėl vienas iš svarbiausių prioritetų yra duomenų privatumas ir saugumas. Apsaugoti asmens duomenis svarbu, kad būtų išlaikytas klientų pasitikėjimas ir laikomasi teisinių reikalavimų. Grupė renka ir saugo tik būtinus duomenis, užtikrina, kad prieiga prie jų būtų kontroliuojama, ir reguliariai atlieka saugumo patikrinimus. Klientai aiškiai informuojami apie tai, kaip naudojami jų duomenys. Ši praktika atitinka nacionalinius ir tarptautinius standartus ir yra vienodai taikoma visiems klientams.

Nors per ataskaitinį laikotarpį jokių stambių duomenų saugumo pažeidimų neužfiksuota, Grupė supranta, kad tokios rizikos esama. Netinkamai naudojant duomenis galima padaryti žalos klientams arba sulaukti teisinių pasekmių pagal Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą (BDAR). Griežtėjant privatumo įstatymams, didėja ir atitikties užtikrinimo sąnaudos. Grupė tai supranta ir toliau tobulina savo duomenų apsaugos sistemas. City Service aptarnauja labai įvairius klientus – gyventojus, viešąsias ir komercines įstaigas, pastatų valdytojus, biurus, gamyklas ir prekybos centrus. Galutiniai naudotojai yra visi asmenys, kurie naudojami ar lankosi grupės valdomuose ar prižiūriuose pastatuose ir įrenginiuose (pvz., pastatų gyventojai, darbuotojai, lankytojai ir klientai). Šie naudotojai

gauna naudos iš tvirto Grupės įsipareigojimo užtikrinti privatumą, saugumą ir sąžiningą elgesį. Grupė užtikrina ir tai, kad paslaugų rinkodara, kainodara ir pateikimas nedarytų neigiamo poveikio pažeidžiamiems naudotojams, ir vengia agresyvios pardavimo taktikos.

Grupės veikla duoda teigiamų rezultatų ir klientams bei galutiniams vartotojams. Gera prižiūrėti ir švarūs pastatai, skaitmenizuotos paslaugos ir efektyviau vartojama energija yra ir gyventojams, ir verslo klientams naudingų patobulinimų pavyzdžiai.

City Service išnagrinėjo, ar Grupės veikla nepaveikia kokių nors ypač pažeidžiamų naudotojų grupių, tačiau tokių grupių nenustatė. Nenustatė ir su konkrečiais naudotojų tipais susijusių reikšmingų rizikų ar galimybių – apskritai visas poveikis klientams ir galutiniams naudotojams laikomas svarbiu.

Jokio plataus ar sisteminio neigiamo poveikio naudotojams Grupės veikla nedaro. Tuo pačiu metu Grupė nėra nustačiusi jokių esminių rizikų ar galimybių, kylančių dėl poveikio galutiniams naudotojams ar priklausomybės nuo jų, kurios būtų susijusios su kokiomis nors konkrečiomis grupėmis, o ne su visais galutiniais naudotojais.

S4-1 SU VARTOTOJ AIS IR GALUTINIAIS NAUDOTOJ AIS SUSIJUSI POLITIKA (MDR-P)

Grupės įsipareigojimai dėl klientų patirties ir pasitenkinimo yra įtraukti į integruotą valdymo sistemą ir oficialiai įtvirtinti su ISO standartais suderintoje Kokybės, aplinkos apsaugos ir darbuotojų saugos ir sveikatos politikoje. Ta politika taikoma visai Grupės veiklai ir visiems klientams. Aukščiausio lygio organizacijos vadovė, atsakinga už šios politikos įgyvendinimą, yra vykdančioji direktorė.

Politika viešai skelbiama City Service interneto svetainėje lietuvių kalba. Planuojama ją išversti į kitas kalbas, kad būtų užtikrinta prieiga visiems, o ne tik Lietuvos, partneriams.

Kad visiškai patenkintų klientų poreikius ir lūkesčius bei užtikrintų kokybišką veiklą, Grupės vadovybė yra įsipareigojusi:

- laikytis taikomų teisinių ir reglamentavimo reikalavimų ir nuolat tobulinti kokybės valdymo sistemą;
- užtikrinti nuolatinę kokybės sistemos stebėseną ir vertinimą;
- teikti tik aukštos kokybės paslaugas, kad klientų nepasitenkinimo atvejų būtų kuo mažiau;
- nuolat tobulinti paslaugų teikimo ir valdymo procesus, vadovaujantis geriausios praktikos standartais;
- valdyti paslaugų kokybę paveikti galinčius išorinius procesus ir bendradarbiauti tik su tais partneriais, kurie laikosi teisinių įsipareigojimų;
- gerinti klientų darbinę aplinką ir gyvenimo kokybę, atliekant aplinką tausojančią inžinerinių sistemų priežiūrą;
- nuolat ugdyti darbuotojų kompetenciją, skatinti juos dalyvauti tobulinimo iniciatyvose, palaikyti profesinį tobulėjimą ir saviraišką bei skatinti atsakomybę už kokybę;
- didinti integruotos valdymo sistemos veiksmingumą įgyvendinant politiką ir įmonės tikslus, stebint veiklos rezultatus ir užtikrinant nuolatinę sistemos optimizavimą.

Politika buvo parengta atsižvelgiant į suinteresuotųjų šalių interesus. Nors rengiant šią politiką jos tiesiogiai įtrauk-

tos nebuvo, procesas buvo grindžiamas turimomis suinteresuotųjų šalių įžvalgomis, Grupės supratimu apie pagrindinius darbuotojams aktualius klausimus ir atitiktimi nusistovėjusiai geriausiai praktikai, nes politika pagrįsta pripažintu ISO standartu.

Grupės privatumo politika leidžia klientams aiškiai suprasti, kaip tvarkomi ir saugomi jų asmens duomenys, ir suteikia jiems teisę reikalauti juos pašalinti. Už politikos įgyvendinimo visoje Grupėje priežiūrą atsakinga vykdančioji direktorė. Visi klientai turi teisę susipažinti su privatumo politika bei gali pateikti atsiliepimus apie jos turinį arba Grupės duomenų apsaugos praktiką.

Klientų žmogaus teisių apsauga

Atskiros žmogaus teisių politikos Grupė šiuo metu neturi, tačiau ji veikia visiškai laikydamasi galiojančių ES darbo įstatymų ir kitų teisės aktų, kuriais užtikrinamos ir skatinamos pagrindinės žmogaus teisės. Grupė mano, kad jos politika ir praktika iš esmės atitinka tarptautiniu mastu pripažintas žmogaus teisių sistemas, įskaitant JT Pasaulinį susitarimą, JT pagrindinius principus dėl verslo ir žmogaus teisių, TDO deklaraciją dėl pagrindinių principų ir teisių darbe ir EBPO gaires daugiašalėms įmonėms. Vis dėlto oficialaus vertinimo, kuris patvirtintų visišką atitiktį, Grupė dar neatliko. Ateinančiais metais planuojama peržiūrėti esamas politikas ir praktikas, siekiant užtikrinti, kad jos visapusiškai atspindėtų ir atitiktų tas sistemas.

Nors formalių žmogaus teisių pažeidimams skirtų skundų nagrinėjimo mechanizmų ar žalos atlyginimo procedūrų įdiegta nėra, Grupė praneša, kad iki šiol jokių skundų dėl žmogaus teisių ar patvirtintų pažeidimų užfiksuota nebuvo.

Grupė gerbia savo klientų ir galutinių naudotojų žmogaus teises bei nuolat palaiko su jais kasdienį ryšį. Nors konkrečių žalos atlyginimo priemonių šiuo metu nustatyta nėra, Grupė įsipareigoja tinkamai atlyginti žalą, jei ateityje būtų kaip nors pažeistos žmogaus teisės.

S4-2 VARTOTOJŲ IR GALUTINIŲ NAUDOTOJŲ ĮTRAUKIMO SPRENDŽIANT KLAUSIMUS DĖL POVEIKIO PROCESAI

Norėdama suprasti ir valdyti su savo teikiamomis paslaugomis susijusį faktinį ar galimą poveikį, Grupė aktyviai bendradarbiauja su galutiniais vartotojais. Grįžtamasis ryšys renkamas keliais kanalais, įskaitant visą parą veikiančias klientų aptarnavimo platformas, tiesioginį bendravimą ir reguliarias klientų pasitenkinimo apklausas (NPS).

Įtraukimas vyksta svarbiausiais etapais – teikiant paslaugas, atsakant į užklausas ar skundus ir periodiškai konsultuojantis, ypač „verslas verslui“ segmente. Pagrindinės įtraukimo rūšys yra informavimas, konsultavimas ir siūlymų dėl tobulinimo teikimas.

Operatyvinė atsakomybė už įsitraukimo valdymą tenka Klientų aptarnavimo centro tiesioginiams vadovams ir ki-

tiems paskirtiems darbuotojams. Šios komandos užtikrina, kad grįžtamasis ryšys būtų fiksuojamas, analizuojamas ir naudojamas paslaugų kokybei ir poveikiui valdyti.

Veiksmingumas stebimas analizuojant klientų atsiliepimus, pasitenkinimo rodiklius ir stebint nuotaikas internete. Šiems procesams toliau tobulinti planuojama peržiūrėti klientų įtraukimo strategiją.

S4-3 NEIGIAMO POVEIKIO IŠTAISYMO PROCESAI IR KANALAI, KURIAIS VARTOTOJAI IR (ARBA) GALUTINIAI NAUDOTOJAI GALI IŠREIKŠTI SUSIRŪPINIMĄ

Nustačiusi, kad reikšmingai neigiamai paveikė galutinius vartotojus ar prie to prisidėjo, Grupė nedelsdama imasi veiksmų. Jos bendras požiūris į teisių gynimo priemones grindžiamas šiais principais:

- greitai reaguoti ir užtikrinti, kad būtų apsaugotos klientų teisės;
- nustatius nepasitenkinimą, atlikti vidinę analizę korekcinėms priemonėms įgyvendinti (pvz., patobulinti paslaugas ar pakeisti procesus).

Veiksmingumas vertinamas pagal reagavimo laiką ir tai, kaip išsprendus problemą pasikeičia klientų pasitenkinimo apklausos (NPS) rezultatai.

Klientai susirūpinimą gali išreikšti įvairiais kanalais: el. paštu, telefonu, naudodami internetines formas, socialinę žiniasklaidą ir NPS apklausas. Tos galimybės aiškiai nurodytos grupės interneto svetainėje, paslaugų teikimo sąlygose, apie jas infotmuojama klientų aptarnavimo skyriuje. Grupės patirtis rodo, kad klientai pasitiki turimais kana-

lais ir laisvai reiškia savo nuomonę visais jiems svarbiais klausimais. Atsižvelgiant į sektoriaus pobūdį, papildomų priemonių klientų pasitikėjimui šiais kanalais užtikrinti ar oficialiai įvertinti nereikia.

Visi skundai registruojami vidinėje sistemoje ir priskiriami atitinkamai komandai arba darbuotojui. Kiekvienas atvejis stebimas nuo registracijos iki išsprendimo, o klientui reguliariai teikiama naujausia informacija.

Nors Grupė taiko griežtus vidinius procesus, šiuo metu iš verslo partnerių nereikalaujama įdiegti tapačių skundų teikimo kanalų.

Visos problemos sprendžiamos konfidencialiai ir laikantis BDAR. Informacija apie Grupės pranešimo kanalus dėl pažeidimų ir pranešėjų apsaugą pateikiama šios ataskaitos G1-1 skyriuje

S4-4 VEIKSMAI, KURIŲ IMAMASI DĖL REIKŠMINGO POVEIKIO VARTOTOJAMS IR GALUTINIAMS NAUDOTOJAMS, SU VARTOTOJ AIS IR GALUTINIAIS NAUDOTOJ AIS SUSIJUSIŲ REIKŠMINGŲ RIZIKŲ VALDYMO IR PASINAUDOJIMO REIKŠMINGOMIS GALIMYBĖMIS METODAI IR TŲ VEIKSMŲ VEIKSMINGUMAS (MDR-A)

Klientų pasitenkinimas yra labai svarbus Grupės prioritetas ir yra įtrauktas į bendrąją strategiją. Kokybiškoms ir į vartotoją orientuotoms paslaugoms užtikrinti Grupė investuoja į modernias priemones ir nuolat peržiūri klientų aptarnavimo standartus. Nors ataskaitiniu laikotarpiu, be įprastinės veiklos, jokių specialių veiksmų planų parengta nebuvo, klientų patirtis išlieka strateginiu prioritetu, o visi su tuo susiję veiksmai yra vykdomi nuolat.

Grupė išskiria du galimus neigiamo poveikio klientams tipus: susijusį su duomenų apsauga ir susijusį su paslaugų kokybe. Kad tokio poveikio nekiltų, Grupė užtikrina, kad būtų visiškai laikomasi BDAR, pateikia aiškias paslaugų teikimo sąlygas ir taiko vidaus standartus skaidrumui ir komunikacijos tikslumui užtikrinti.

Jei duomenų saugumas būtų pažeistas ar dėl jo kiltų problemų, būtų imtasi taisomųjų priemonių pagal galiojančiuose BDAR teisės aktuose nustatytas procedūras.

Kilus nepasitenkinimui dėl nepakankamos paslaugų kokybės, Grupė atlieka vidinę analizę ir imasi taisomųjų veiksmų – tobulina paslaugas ar procesus. Formalių žalos atlyginimo priemonių atskiriems klientams nenumatyta, kadangi tokie atvejai laikomi itin išimtiniais. Grupės paslaugų pobūdis paprastai didelės žalos klientams nesukelia, todėl dėl to nereikia atlyginti nuostolių ar taikyti kitų individualių žalos atlyginimo priemonių.

Grupė prisideda prie teigiamų rezultatų užtikrindama aiškų bendravimą (pvz., DUK) bei mokydama darbuotojus veiksmingai reaguoti į klientų poreikius. Atsiliepimai ir skundai yra nuolat analizuojami.

Su galutiniais vartotojais susijusių galimybių siekiama pasitelkiant skaitmeninimo ir automatizavimo iniciatyvas, pvz., efektyvumą didinančius daiktų interneto sprendimus. Nors konkretūs su poveikiu susiję uždaviniai vis dar formuluojami, pagrindiniu rodikliu klientų pasitenkinimui stebėti išlieka NPS apklausos.

2024 m. užregistruota dešimt nedidelių asmens duomenų apsaugos pažeidimų. Jie apibrėžiami kaip menkai paveikiantys pavieniai atvejai (jokio reikšmingo neigiamo poveikio nesukėlė, todėl jokių žalos atlyginimo priemonių nebuvo imtasi). Trys iš jų buvo susiję su gyventojams išsiųstais el. laiškais, kurių gavėjai buvo įrašyti ne nematomos kopijos (BCC), o kopijos (CC) laukelyje. Per metus nebuvo užregistruota jokių stambių incidentų, tokių kaip didelio masto duomenų atskleidimas (pvz., 100 asmenų viršijantys gavėjų sąrašai arba neskelbtinų duomenų atskleidimas).

Svarbių poveikių, rizikų ir galimybių (IRO) valdymas finansuojamas iš nuosavų Grupės finansinių išteklių, joks išorinis finansavimas ar tvarios finansavimo priemonės tam tikslui šiuo metu nenaudojamos.



S4-5 UŽDAVINIAI, SUSIJĘ SU REIKŠMINGO NEIGIAMO POVEIKIO VALDYMU, TEIGIAMO POVEIKIO DIDINIMU IR REIKŠMINGŲ RIZIKŲ IR GALIMYBIŲ VALDYMU (MDR-T)

Su poveikio, rizikos ir galimybių valdymu susiję uždaviniai pagal 2 ETAS MDR-T apibendrinti 2 ETAS SBM-1 lentelėje.

City Service su darbuotojų patirtimi ir pasitenkinimu susijusius uždavinius išsikelia remdamasi NPS stebėseną ir BDAR reikalavimų laikymusi. Nors formuluojant tuos uždavinius su klientais tiesiogiai nesikonsultuojama, jie derinami su pripažinta geriausia praktika. Pažanga peržiūrima kasmet rezultatams įvertinti ir nustatyti, ką reikia tobulinti.

Visose savo bendrovėse ir visiems klientams Grupė taiko

standartizuotą NPS metodiką. Šis metodas grindžiamas klausimu: „Kiek tikėtina, kad mus kaip paslaugų teikėją rekomenduosite savo draugams ar pažįstamiems?“ Respondentai savo tikėtinumą vertina 0–10 balų skalėje, o bendram klientų pasitenkinimui ir lojalumui įvertinti apskaičiuojamas NPS indeksas. NPS yra plačiai naudojamas ir gerai žinomas klientų lojalumo ir pasitenkinimo rodiklis, tačiau moksliskai validuota priemonė nelaikomas.



VALDYSENOS SRITIS

G1 VERSLO ETIKA

G1 GOV-1 ADMINISTRACINIŲ, VALDYMO IR PRIEŽIŪROS ORGANŲ VAIDMUO

Ši informacija pateikiama kartu su 2 ETAS GOV-1 atskleidžiama informacija ataskaitos skyriuje Tvarumo valdymas.

G1 IRO-1 REIKŠMINGO POVEIKIO, RIZIKŲ IR GALIMYBIŲ NUSTATYMO IR VERTINIMO PROCESŲ APRAŠYMAS

Ši informacija pateikiama kartu su 2 ETAS IRO-1 atskleidžiama informacija ataskaitos skyriuje Dvejopo reikšmingumo vertinimas.

G1-1 VERSLO ETIKOS POLITIKA IR ĮMONĖS KULTŪRA (MDR-P)

City Service yra suformulavusi ir aiškiai komunikuoja savo pagrindines vertybes ir tikslus, aktyviai formuojančius ir kreipiančius įmonės kultūrą. Tuos principus vadovybė komunikuoja nuolat. Su nuolatiniu Grupės kultūros tobulinimu susiję iššūkiai ir galimybės nuolat aptariami vadovybės posėdžiuose – taip užtikrinama, kad kultūra išliktų dinamiška ir įtraukianti.

Nepriklausomai nuo verslo segmento, darbuotojų susirinkimai rengiami du kartus per metus ir apima visus regionus. Per juos aptariama įmonės kultūra, dalijamasi naujienomis ir atsakoma į darbuotojų klausimus. Be to, kas mėnesį (arba dažniau, kai sudaromos naujų darbuotojų grupės) vykstančiuose įvedimo į darbą užsiėmimuose aptariamos ir su kultūra susijusios temos, padedančios naujiems darbuotojams nuo pat pradžių perimti Grupės vertybes.

Apie einamuosius klausimus ir svarbiausius atnaujinimus pranešama įvairiais vidinės komunikacijos kanalais, įskaitant el. laiškus ir MELP darbuotojų pripažinimo programėlę, kuri stiprina kultūros vertybes, pabrėždama teigiamą darbuotojų elgesį ir pasiekimus.

Nors pagrindinės Grupės vertybės atsispindi daugelyje praktikų ir iniciatyvų, be Antikorupcijos politikos kito formalus politikos dokumento, kuriame šios vertybės būtų konkrečiai išvardytos, šiuo metu nėra; Tačiau Grupė užtikrina, kad jos kultūra būtų nuosekliai stiprinama ir plėtojama pasitelkiant struktūrinę komunikaciją, vadovų įtrauktį ir nuolatinio tobulinimosi pastangas.

Grupė turi **Antikorupcijos politiką**, atitinkančią Jungtinių Tautų konvenciją prieš korupciją. Organizacijoje už šios politikos įgyvendinimą atsakingas aukščiausio rango asmuo yra už Baltijos šalis atsakingas Valdybos narys. Grupė visiškai netoleruoja jokios korupcijos ir jokio nusikalstamo ar neetiško elgesio. Šis principas įtvirtintas Grupės veikloje ir atsispindi jos Antikorupcijos politikoje, kuri, be kita ko, draudžia:

- prašyti, siūlyti, duoti, imti kyšius ar leisti duoti kyšį (tiesiogiai ar netiesiogiai) bei prekiauti poveikiu;
- papirkinėti Lietuvos ir užsienio valstybės tarnautojus;
- dalyvauti karteliniuose susitarimuose ar kitaip pažeidinėti konkurencijos teisę;
- mokėti pagreitinimo mokėjimus įprastiniams verslo procesams paspartinti;
- vesti netinkamą finansinę apskaitą ir vengti mokesčių;
- dalyvauti nusikalstamoje ar kitoje neetiškoje verslo praktikoje;
- naudoti lėšas ne pagal paskirtį arba nepagrįsti išlaidų.
- duoti ir priimti dovanas, aukas ar kitokias naudas, galinčias daryti įtaką neetiškiems ar neteisėtiems sprendimams ar sudarančioms įspūdį, kad to siekiama.

Rengiant politiką dalyvavo vidaus suinteresuotieji subjektai, įskaitant personalo, teisės, įvairių verslo padalinių atstovus, vykdančiąją direktorę ir valdybos narį. Galutinė politika per grupės vidinę sistemą yra prieinama visiems darbuotojams, kad jos principai ir reikalavimai būtų plačiai žinomi ir suprantami.

Politika atspindi tvirtą Grupės įsipareigojimą veikti sąžiningai ir skaidriai ir laikytis vietinių bei tarptautinių antikorupcinių įstatymų ir standartų.

Pranešimo kanalai ir pranešėjų apsauga

Tiek vidaus, tiek išorės suinteresuotosios šalys gali anonimiškai pranešti apie problemas

- specialiu el. pašto adresu pranesk@cityservice.eu;
- registruotu paštu Grupės bendrovėms;
- tiesiogiai Grupės Teisės skyriaus vadovui.

City Service **darbuotojams** suteikiamas ir vidinis anoniminio pranešimo kanalas, kurį galima pasiekti nuskaičius QR kodą.

„City Service“ **klientai** taip pat gali pranešti apie, jų manymu, neteisėtą elgesį per Įtraukties ir pasitenkinimo indeksą (NPS) formą, telefonu arba el. paštu.

Grupei taikomi nacionaliniai teisiniai reikalavimai, kuriais į nacionalinę teisę perkeliama Direktyva (ES) 2019 / 1937 dėl pranešėjų apsaugos, ir ji jų laikosi. Visi pranešimai laikomi griežtai konfidencialiais, užtikrinant pranešėjo tapatybės ir informacijos saugumą. Taikomos priemonės, skirtos apsaugoti pranešėjams nuo atsakomųjų veiksmų.

Gavusi pranešimą, atitinkamos bendrovės vadovybė tam atvejui ištirti sudaro ne mažiau kaip trijų narių komisiją. Tyrimas turi būti baigtas per mėnesį, o išvados pateikiamos įmonės vadovui, kuris priima sprendimą dėl drausminių ar taisomųjų veiksmų. Apie visus tyrimus informuojama City Service aukščiausioji vadovybė.

Jei įtariama nusikalstama veikla, Grupė apie tai praneša atitinkamoms teisėsaugos institucijoms. Bet koks šios

politikos pažeidimas laikomas rimtu darbo pareigų pažeidimu, už kurį gali būti taikomos drausminės priemonės, įskaitant atleidimą iš darbo.

Šiuo metu suinteresuotųjų šalių pranešimai – daugiausia per pranešėjų kanalą – yra vienintelis formalus mechanizmas, kurį Grupė naudoja su neteisėtu elgesiu (tokiu kaip korupcija ar kyšininkavimas) susijusioms problemoms nustatyti ir ištirti. Nors atskiros dokumentuotos procedūros verslo etikos incidentams tirti nėra, išskyrus su pranešėjais susijusius procesus, bet kokie neatidėliotini atvejai būtų sprendžiami nedelsiant, o vadovybė nustatytų pagreitintus terminus ir reikiamus veiksmus savalaikiam ir tinkamam atsakui užtikrinti.

Grupė laikosi politikos didinti darbuotojų antikorupcinį sąmoningumą nuolat dalijantis svarbia informacija ir organizuojant mokymus. Sąmoningumą verslo etikos ir kovos su korupcija klausimais Grupė skatina derindama dalijamąsi informacija ir tikslines mokymo iniciatyvas. Visi darbuotojai privalo vienokia ar kitokia forma dalyvauti mokymuose. Pagal poreikį teisės skyrius organizuoja verslo etikos mokymus, paprastai grupiniais užsiėmimais. Tokius užsiėmimus siekiama rengti bent kartą per ketvirtį. Be to, City Service inžinerijos skyriuje antikorupcinės temos aptariamos per kas mėnesinius „Naujo darbuotojo dienos“ įvedimo į darbą užsiėmimus.

Nustatyta, kad Grupėje didžiausią korupcijos ir kyšininkavimo riziką patiria Pirkimų skyrius, Verslo atstovavimo skyrius ir kai kuriais atvejais Veiklos palaikymo padaliniai, ypač rangovų samdymo ir valdymo srityse.



G1-2 SANTYKIŲ SU TIEKĖJAIS VALDYMAS (MDR-P)

City Service santykius su tiekėjais valdo struktūrizuotu atrankos procesu ir Partnerių elgesio kodeksu (patvirtintu ir prižiūrimu valdybos), kuriame išdėstyti su tvarumu, reputacija ir kitais pagrindiniais principais susiję lūkesčiai. Siekdama užtikrinti, kad tiekėjai laikytųsi sutartinių įsipareigojimų, Grupė vykdo nuolatinę stebėseną.

Jei nustatoma, kad tiekėjas pažeidė Partnerių elgesio kodeksą, Grupės įmonės gali atsisakyti palaikyti su juo bet kokius verslo santykius ir (arba) įtraukti jį į vidinį nepatikimų subjektų sąrašą.

Grupė netaiko diskriminacinių praktikų mažųjų ir vidutinių įmonių (MVĮ) atžvilgiu, įskaitant ir mokėjimą.

Tiekėjų atrankos procesas apima ir socialinius, ir aplinkosaugos kriterijus. Svarbiausiu socialiniu veiksniu laikoma darbo sauga, ji partnerystės susitarimuose būna aiškiai aptariama. Aplinkosauginiai lūkesčiai apibrėžti Partnerių elgesio kodekse.

G1-3 KORUPCIJOS IR KYŠININKAVIMO PREVENCIJA IR APTIKIMAS (MDR-A)

Jokių papildomų korupcijos ar kyšininkavimo prevencijos ir nustatymo procedūrų nėra, išskyrus aprašytąsias G1-1 atskleidimo reikalavime (Antikorupcijos politika, pranešimų apie korupciją kanalai ir tyrimo procedūros), o esamos procedūros laikomos pakankamomis atitinkamoms rizikoms sumažinti.

City Service savo antikorupcijos politiką komunikuoja visoms suinteresuotosioms šalims, įskaitant darbuotojus, rangovus ir tiekėjus. Su politika ir gairėmis galima susipažinti grupės vidinės komunikacijos platformoje eCity. Atitinkama informacija reguliariai įtraukiama į vidinį informacinį biuletenį.

Grupės antikorupcinių politikų nuostatos periodiškai aiškinamos privalomuose mokymuose. Grupės antikorupciniai mokymai skirti tam, kad darbuotojai aiškiai suprastų korupcijos ir kyšininkavimo riziką, galimus pažeidimus, prevencijos mechanizmus ir įmonės vidaus politiką.

Mokymų temos:

- korupcijos ir kyšininkavimo apibrėžtys ir pavyzdžiai;
- Grupės kovos su korupcija politika ir jos praktinis taikymas;
- pranešimo apie pažeidimus mechanizmai ir kaip jais naudotis;
- teisinės korupcinės veiklos pasekmės;
- etikos ir sąžiningumo svarba darbe.

Mokymai skirti visiems darbuotojams ir vyksta per interaktyvius darbinius užsiėmimus. City Service inžineri-

niuose padaliniuose antikorupcinė politika pristatoma ir per pradedančiųjų darbuotojų įvadinio mokymo dienas. Mokymų dažnumą nustato Teisės grupės vadovas, jie rengiami pagal poreikį, o pagrindinis tikslas yra užtikrinti, kad būtų išmokyti visi darbuotojai.

Antikorupciniai mokymai yra privalomi visiems vadovams, įskaitant administracines, valdymo ir priežiūros funkcijas atliekančius darbuotojus. Jie pravedami kasmet arba atnaujinus antikorupcijos politiką.

Per mokymus vadovai:

- supranta korupcijos ir kyšininkavimo riziką ir galimą poveikį verslo veiklai;
- yra parengiami įgyvendinti ir prižiūrėti antikorupcinę politiką;
- gali priimti pagrįstus strateginius sprendimus ir tinkamai valdyti atitinkamas rizikas.

Išvardintieji su antikorupciniais mokymais susiję veiksmai yra nuolat Grupės taikomos priemonės korupcijos prevencijai užtikrinti. Jokių papildomų veiksmų planų, kaip apibrėžta 2 ETAS MDR-A, nėra.

G1-4 PATVIRTINTI KORUPCIJOS AR KYŠININKAVIMO INCIDENTAI (MDR-T)

Ataskaitiniu laikotarpiu jokių korupcijos ar kyšininkavimo atvejų Grupėje nustatyta nebuvo. Nebuvo jokių su darbuotojais ar verslo partneriais susijusių teismo procesų, nuobaudų ar patvirtintų incidentų, dėl tokių pažeidimų nebuvo nutraukta jokių sutarčių. Nei Grupė, nei jos darbuotojai nedalyvavo jokiuose su jos vertės grandinės dalyviais susijusiuose korupcijos ar kyšininkavimo atvejuose.

Grupė išsikėlė uždavinį pasiekti, kad nei jos, nei tiesioginių verslo partnerių (tiekėjų ir rangovų) veikloje nė vienais metais nebūtų jokių patvirtintų verslo etikos ar korupcijos pažeidimų. Pažeidimas laikomas patvirtintu, jei atlikus vidinį tyrimą pasitvirtina, kad buvo pažeista Antikorupcijos politika arba Partnerių elgesio kodeksas.



RODYKLĖ

ETAS atskleistų rodiklių sąrašas

Gairės maketavimui: lentelėje reikia įrašyti puslapių numerius. Geltona spalva pažymėtos jums suformuluotos gairės, į kurį puslapį reikia nurodyti. Įrašius puslapio numerį vietoje XX, gaires ištrinti. Atkreipti dėmesį, kad kai kurie rodikliai eina ne eilės tvarka ir reikia kartais grįžti į ankstesnius puslapius.

Taikomas ETAS sektorius		Netaikoma
2 ETAS Bendroji atskleistina informacija		
Atskleidimo Reikalavimai		Puslapis
BP-1	Bendras tvarumo ataskaitų rengimo pagrindas	10
BP-2	Su ypatingomis aplinkybėmis susijusios informacijos atskleidimas	10
GOV-1	Administracinių, valdymo ir priežiūros organų vaidmuo	12
GOV-2	Įmonės administraciniams, valdymo ir priežiūros organams teikiama informacija ir jų sprendžiami tvarumo klausimai	14
GOV-3	Su tvarumu susijusių veiklos rezultatų integravimas į paskatų sistemas	15
GOV-4	Pareiškimas dėl tvarumo išsamaus patikrinimo	15
GOV-5	Tvarumo atskaitomybės rizikos valdymas ir vidaus kontrolė	16
SBM-1	Strategija, verslo modelis ir vertės grandinė	17
SBM-2	Suinteresuotųjų subjektų interesai ir nuomonės	20
SBM-3	Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu	22
IRO-1	Reikšmingo poveikio, rizikų ir galimybių nustatymo ir vertinimo procesų aprašymas	26
IRO-2	ETAS atskleidimo reikalavimai, įtraukti į įmonės tvarumo ataskaitą	28
Politikos MDR-P	Politikos MDR-P. Priimta reikšmingų tvarumo klausimų valdymo politika	28
Veiksmų MDR-A	Su reikšmingais tvarumo klausimais susiję veiksmai ir ištekliai	28
Rodiklių MDR-M	Su reikšmingais tvarumo klausimais susiję rodikliai	28
Uždavinių MDR-T	Politikos ir veiksmų veiksmingumo stebėjimas pagal uždavinius	28
Aplinkosaugos temos		
E1 ETAS Klimato kaita		
E1 GOV-3	Su tvarumu susijusių veiklos rezultatų integravimas į paskatų sistema	29
E1-1	Pertvarkos planas klimato kaitai švelninti	32
E1 SBM-3	Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu	29
E1 IRO-1	Reikšmingo su klimatu susijusio poveikio, rizikų ir galimybių nustatymo ir vertinimo procesų aprašymas	29
E1-2	Su klimato kaitos švelninimu ir prisitaikymu prie jos susijusi politika	32
E1-3	Su klimato kaitos politika susiję veiksmai ir ištekliai	32
E1-4	Su klimato kaitos švelninimu ir prisitaikymu prie jos susiję uždaviniai	32
E1-5	Energijos suvartojimas ir jos rūšių derinys	33
E1-6	Bendri išmesti 1, 2 ir 3 lygių ŠESD kiekiai ir visas išmestas ŠESD kiekis	35
E1-7	ŠESD absorbavimas ir ŠESD kiekio mažinimo projektai, finansuojami anglies dioksido kreditais	39
E1-8	Anglies dioksido įsikainojimas	39

E2 ETAS Tarša (nereikšminga)		
E2 IRO-1	Reikšmingo poveikio, rizikų ir galimybių nustatymo ir vertinimo procesų aprašymas	26
E3 ETAS Vandens ir jūrų išteklių (nereikšminga)		
E3 IRO-1	Reikšmingo poveikio, rizikų ir galimybių nustatymo ir vertinimo procesų aprašymas	26
E4 ETAS Biologinė įvairovė ir ekosistemos (nereikšminga)		
E4 IRO-1	Reikšmingo poveikio, rizikų ir galimybių nustatymo ir vertinimo procesų aprašymas	26
E5 ETAS Išteklių naudojimas ir žiedinė ekonomika (nereikšminga)		
E5 IRO-1	Reikšmingo poveikio, rizikų ir galimybių nustatymo ir vertinimo procesų aprašymas	26
Socialinės temos		
S1 ETAS Sava darbo jėga		
S1 SBM-2	Suinteresuotųjų subjektų interesai ir nuomonės	47
S1 SBM-3	Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu	47
S1-1	Su sava darbo jėga susijusi politika	47
S1-2	Savų darbuotojų ir darbuotojų atstovų įtraukimo sprendžiant klausimus dėl poveikio procesai	49
S1-3	Neigiamo poveikio ištaisymo procesai ir kanalai, kuriais savi darbuotojai gali išreikšti susirūpinimą	49
S1-4	Veiksmai, kurių imamasi dėl reikšmingo poveikio sava darbo jėgai, su sava darbo jėga susijusių reikšmingų rizikų mažinimo ir pasinaudojimo reikšmingomis galimybėmis metodai ir tų veiksmų veiksmingumas	50
S1-5	Uždaviniai, susiję su reikšmingo neigiamo poveikio valdymu, teigiamo poveikio didinimu ir reikšmingų rizikų ir galimybių valdymu	52
S1-6	Įmonės samdomųjų darbuotojų savybės	52
S1-9	Įvairovės rodikliai	54
S1-10	Deramas darbo užmokestis	55
S1-11	Socialinė apsauga	55
S1-14	Sveikatos ir saugos rodikliai	55
S1-15	Profesinio ir asmeninio gyvenimo pusiausvyros rodikliai	56
S1-16	Kompensacijos rodikliai (užmokesčio skirtumas ir bendra kompensacija)	57
S1-17	Incidentai, skundai ir stiprus poveikis žmogaus teisėms	57
S2 ETAS Vertės grandinės darbuotojai		
S2 SBM-2	Suinteresuotųjų subjektų interesai ir nuomonės	58
S2 SBM-3	Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modeliu	58
S2-1	Su vertės grandinės darbuotojais susijusi politika	59

S4 ETAS Vartotojai ir galutiniai naudotojai		
S4 SBM-2	Suinteresuotųjų subjektų interesai ir nuomonės	60
S4 SBM-3	Reikšmingas poveikis, rizikos ir galimybės bei jų sąveika su strategija ir verslo modelių	60
S4-1	Su vartotojais ir galutiniais naudotojais susijusi politika	61
S4-2	Vartotojų ir galutinių naudotojų įtraukimo sprendžiant klausimus dėl poveikio procesai	62
S4-3	Neigiamo poveikio ištaisymo procesai ir kanalai, kuriais vartotojai ir (arba) galutiniai naudotojai gali išreikšti susirūpinimą	62
S4-4	Veiksmai, kurių imamasi dėl reikšmingo poveikio vartotojams ir galutiniams naudotojams, su vartotojais ir galutiniais naudotojais susijusių reikšmingų rizikų valdymo ir pasinaudojimo reikšmingomis galimybėmis metodai ir tų veiksmų veiksmingumas	63
S4-5	Uždaviniai, susiję su reikšmingo neigiamo poveikio valdymu, teigiamo poveikio didinimu ir reikšmingų rizikų ir galimybių valdymu	64
Valdysenos temos		
G1 ETAS Verslo etika		
G1 GOV-1	Administracinių, priežiūros ir valdymo organų vaidmuo	65
G1 IRO-1	Reikšmingo poveikio, rizikų ir galimybių nustatymo ir vertinimo procesų aprašymas	65
G1-1	Įmonės kultūra ir verslo etikos politika	65
G1-2	Santykių su tiekėjais valdymas	67
G1-3	Korupcijos ir kyšininkavimo prevencija ir aptikimas	67
G1-4	Patvirtinti korupcijos ar kyšininkavimo incidentai	68



Horizontaliųjų standartų ir teminių standartų duomenų vienetų, kurių reikalaujama pagal kitus ES teisės aktus, sąrašas

Šis priedėlis yra neatskiriama 2 ETAS dalis. Toliau pateikiamoje lentelėje nurodyti 2 ETAS ir teminių ETAS duomenų vienetai, kurių reikalaujama pagal kitus ES teisės aktus.

Atskleidimo reikalavimas ir susijęs duomenų vienetas	Nuoroda į TFIAR ³	Nuoroda į 3 ramstį ⁴	Nuoroda į Lyginamųjų indeksų reglamentą ⁵	Nuoroda į ES klimato teisės aktą ⁶	Puslapis
2 ETAS GOV-1 Lyčių pusiausvyra valdyboje 21 straipsnio d punktas	1 priedo 1 lentelės 13 rodiklis		Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 ⁷ II priedas		12
2 ETAS GOV-1 Nepriklausomų valdybos narių dalis procentais 21 straipsnio e punktas			Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas		12
2 ETAS GOV-4 Pareiškimas dėl išsamaus patikrinimo 30 straipsnis	1 priedo 3 lentelės 10 rodiklis				15
2 ETAS SBM-1 Dalyvavimas veikloje, susijusioje su iškastiniu kuru 40 straipsnio d punkto i papunktis	1 priedo 1 lentelės 4 rodiklis	Reglamento (ES) Nr. 575 / 2013 449a straipsnis; Komisijos įgyvendinimo reglamento (ES) 2022 / 2453 ⁸ 1 lentelė: Kokybinė informacija apie aplinkosauginę riziką ir 2 lentelė: Kokybinė informacija apie socialinę riziką	Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas		Netaikoma
2 ETAS SBM-1 Dalyvavimas veikloje, susijusioje su cheminių medžiagų gamyba 40 straipsnio d punkto ii papunktis	1 priedo 2 lentelės 9 rodiklis		Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas		Netaikoma
2 ETAS SBM-1 Dalyvavimas veikloje, susijusioje su prieštarai vertinamais ginklais 40 straipsnio d punkto iii papunktis	1 priedo 1 lentelės 14 rodiklis		Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 ⁹ 12 straipsnio 1 dalis, Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas		Netaikoma
2 ETAS SBM-1 Dalyvavimas veikloje, susijusioje su tabako gamyba ir auginimu 40 straipsnio d punkto iv papunktis			Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 12 straipsnio 1 dalis, Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas		Netaikoma
E1-1 ETAS Perėjimo prie neutralaus poveikio klimatui ekonomikos iki 2050 m. planas 14 straipsnis				Reglamento (ES) 2021 / 1119 2 straipsnio 1 dalis	32

3 2019 m. lapkričio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (ES) 2019/2088 dėl su tvarumu susijusios informacijos atskleidimo finansinių paslaugų sektoriuje (Su tvarumu susijusios finansinės informacijos atskleidimo reglamentas) (OL L 317, 2019 12 9, p. 1).

4 2013 m. birželio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 575/2013 dėl riziką ribojančių reikalavimų kredito įstaigoms ir investicinėms įmonėms, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) Nr. 648/2012 (Kapitalo reikalavimų reglamentas (KRR)) (OL L 176, 2013 6 27, p. 1).

5 2016 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/1011 dėl indeksų, kurie kaip lyginamieji indeksai naudojami finansinėse priemonėse ir finansinėse sutartyse arba siekiant įvertinti investicinių fondų veiklos rezultatus, kuriuo iš dalies keičiami direktyvos 2008/48/EB ir 2014/17/ES bei Reglamentas (ES) Nr. 596/2014 (OL L 171, 2016 6 29, p. 1).

6 2021 m. birželio 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/1119, kuriuo nustatoma poveikio klimatui neutralumo pasiekimo sistema ir iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 401/2009 ir (ES) 2018/1999 (Europos klimato teisės aktas), OL L 243, 2021 7 9, p. 1.

7 2020 m. liepos 17 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2020/1816, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/1011 papildomas nuostatomis dėl lyginamojo indekso pažymojimo pateiktino paaiškinimo, kaip kiekviename pateiktame ir paskelbtame lyginamajame indekse atsižvelgiama į aplinkosaugos, socialinius ir valdymo kriterijus (OL L 406, 2020 12 3, p. 1).

8 2022 m. lapkričio 30 d. Komisijos įgyvendinimo reglamentas (ES) 2022/2453, kuriuo dėl informacijos apie aplinkosauginę, socialinę ir valdymo riziką atskleidimo iš dalies keičiami įgyvendinimo reglamente (ES) 2021/637 nustatyti techniniai įgyvendinimo standartai (OL L 324, 2022 12 19, p. 1).

9 2020 m. liepos 17 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2020/1818, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/1011 papildomas ES prisitaikymo prie klimato kaitos lyginamųjų indeksų ir ES su Paryžiaus susitarimu suderintų lyginamųjų indeksų minimaliaisiais standartais (OL L 406, 2020 12 3, p. 17).

Atskleidimo reikalavimas ir susijęs duomenų vienetas	Nuoroda į TFIAR ³	Nuoroda į 3 ramstį ⁴	Nuoroda į Lyginamųjų indeksų reglamentą ⁵	Nuoroda į ES klimato teisės aktą ⁶	Puslapis
E1-1 ETAS Įmonės, kurioms netaikomi su Paryžiaus susitarimu suderinti lyginamieji indeksai 16 straipsnio g punktas		449a straipsnis Reglamentas (ES) Nr. 575 / 2013; Komisijos įgyvendinimo reglamento (ES) 2022 / 2453 1 šablonas: Bankinė knyga. Galimos su klimato kaita susijusios pertvarkos rizikos rodikliai. Pozicijų kredito kokybė pagal sektorius, išmetamųjų teršalų kiekį ir likutinį terminą	Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 12 straipsnio 1 dalies d–g punktai ir 12 straipsnio 2 dalis		32
E1-4 ETAS Išmetamo ŠESD kiekio mažinimo uždaviniai	34 straipsnis 1 priedo 2 lentelės 4 rodiklis	449a straipsnis Reglamentas (ES) Nr. 575 / 2013; Komisijos įgyvendinimo reglamento (ES) 2022 / 2453 3 šablonas: Bankinė knyga. Galimos su klimato kaita susijusios pertvarkos rizikos rodikliai. Suderinimo parametrai	Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 6 straipsnis		32
E1-5 ETAS Iškastinių išteklių energijos suvartojimas, suskirstytas pagal šaltinius (tik didelį poveikį klimatui darantiems sektoriams) 38 straipsnis	1 priedo 1 lentelės 5 rodiklis ir 2 lentelės 5 rodiklis				33
E1-5 ETAS Energijos suvartojimas ir rūšių derinys 37 straipsnis	1 priedo 1 lentelės 5 rodiklis				33
E1-5 ETAS Su dideli poveikį klimatui darančių sektorių veikla susijęs energijos suvartojimo intensyvumas 40–43 straipsniai	1 priedo 1 lentelės 6 rodiklis				33
E1-6 ETAS Bendri 1, 2 ir 3 lygių ir visas išmestas ŠESD kiekis 44 straipsnis	1 priedo 1 lentelės 1 ir 2 rodikliai	449a straipsnis; Reglamentas (ES) Nr. 575 / 2013; Komisijos įgyvendinimo reglamento (ES) 2022 / 2453 1 šablonas: Bankinė knyga. Galimos su klimato kaita susijusios pertvarkos rizikos rodikliai. Pozicijų kredito kokybė pagal sektorius, išmetamųjų teršalų kiekį ir likutinį terminą	Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 5 straipsnio 1 dalis, 6 straipsnis ir 8 straipsnio 1 dalis		35
E1-6 ETAS Viso išmesto ŠESD kiekio energijos suvartojimo intensyvumas 53–55 straipsniai	1 priedo 1 lentelės 3 rodiklis	Reglamento (ES) Nr. 575 / 2013 449a straipsnis; Komisijos įgyvendinimo reglamento (ES) 2022 / 2453 3 šablonas: Bankinė knyga. Galimos su klimato kaita susijusios pertvarkos rizikos rodikliai. Suderinimo parametrai	Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 8 straipsnio 1 dalis		35
E1-7 ETAS ŠESD absoravimas ir anglies dioksido kreditai 56 straipsnis				Reglamento (ES) 2021 / 1119 2 straipsnio 1 dalis	39
E1-9 ETAS Lyginamojo portfelio pozicija su klimatu susijusios fizinės rizikos atžvilgiu 66 straipsnis			Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 II priedas, Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas		Palaipsniui taikomas atskleidimų reikalavimas

Atskleidimo reikalavimas ir susijęs duomenų vienetas	Nuoroda į TFIAR ³	Nuoroda į 3 ramstį ⁴	Nuoroda į Lyginamųjų indeksų reglamentą ⁵	Nuoroda į ES klimato teisės aktą ⁶	Puslapis
E1-9 ETAS Piniginių sumų suskirstymas pagal ūmią ir lėtinę fizinę riziką, 66 straipsnio a punktas		Reglamento (ES) Nr. 575 / 2013 449a straipsnis; Komisijos įgyvendinimo reglamento (ES) 2022 / 2453 46 ir 47 straipsniai; 5 šablonas. Bankinė knyga. Galimos su klimato kaita susijusios fizinės rizikos rodikliai. Su fizine rizika susijusios pozicijos.			Palaipsniui taikomas atskleidimų reikalavimas
E1-9 ETAS Svarbaus turto, kuriam kyla reikšminga fizinė rizika, buvimo vietos nustatymas 66 straipsnio c punktas		Reglamento (ES) Nr. 575 / 2013 449a straipsnis; Komisijos įgyvendinimo reglamento (ES) 2022 / 2453 34 straipsnis; 2 šablonas. Bankinė knyga. Galimos su klimato kaita susijusios pertvarkos rizikos rodikliai. Paskolos, užtikrintos nekilnojamojo turto. Užtikrinimo priemonės energijos vartojimo efektyvumas			Palaipsniui taikomas atskleidimų reikalavimas
E1-9 ETAS Portfelio pozicijos mastas su klimatu susijusių galimybių atžvilgiu 69 straipsnis			Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 II priedas		Palaipsniui taikomas atskleidimų reikalavimas
E2-4 ETAS Kiekvieno į E-IPTR reglamento (Europos išleidžiamų ir perduodamų teršalų registro reglamento) II priedą įtraukto teršalo kiekis, išmestas į orą, vandenį ir dirvožemį, 28 straipsnis	1 priedo 1 lentelės 8 rodiklis, 1 priedo 2 lentelės 2 rodiklis, 1 priedo 2 lentelės 1 rodiklis, 1 priedo 2 lentelės 3 rodiklis				Nereikšminga
E3-1 ETAS Vandens ir jūrų ištekliai 9 straipsnis	1 priedo 2 lentelės 7 rodiklis				Nereikšminga
E3-1 ETAS Priimta politika 13 straipsnis	1 priedo 2 lentelės 8 rodiklis				Nereikšminga
E3-1 ETAS Tvarūs vandenynai ir jūros 14 straipsnis	1 priedo 2 lentelės 12 rodiklis				Nereikšminga
E3-4 ETAS Bendras apytakinio vandens ir pakartotinai panaudoto vandens kiekis 28 straipsnio c punktas	1 priedo 2 lentelės 6.2 rodiklis				Nereikšminga
E3-4 ETAS Bendras vandens suvartojimas (m ³) pagal nuosavų operacijų grynąsias pajamas 29 straipsnis	1 priedo 2 lentelės 6.1 rodiklis				Nereikšminga
2 ETAS IRO 1 - E4 16 straipsnio a punkto i papunktis	1 priedo 1 lentelės 7 rodiklis				47
2 ETAS IRO 1 - E4 16 straipsnio b punktas	1 priedo 2 lentelės 10 rodiklis				47
2 ETAS IRO 1 - E4 16 straipsnio c punktas	1 priedo 2 lentelės 14 rodiklis				47
E4-2 ETAS Tvaraus žemės naudojimo ir (arba) žemės ūkio praktika ar politika 24 straipsnio b punktas	1 priedo 2 lentelės 11 rodiklis				Nereikšminga

Atskleidimo reikalavimas ir susijęs duomenų vienetas	Nuoroda į TFIAR ³	Nuoroda į 3 ramstį ⁴	Nuoroda į Lyginamųjų indeksų reglamentą ⁵	Nuoroda į ES klimato teisės aktą ⁶	Puslapis
E4-2 ETAS Tvaraus vandenynų ir (arba) jūrų naudojimo praktika ar politika 24 straipsnio c punktas	1 priedo 2 lentelės 12 rodiklis				Nereikšminga
E4-2 ETAS Politika, skirta miškų kirtimo klausimui spręsti 24 straipsnio d punktas	1 priedo 2 lentelės 15 rodiklis				Nereikšminga
E5-5 ETAS Neperdirbtos atliekos 37 straipsnio d punktas	1 priedo 2 lentelės 13 rodiklis				Nereikšminga
E5-5 ETAS Pavojingosios atliekos ir radioaktyviosios atliekos 39 straipsnis	1 priedo 1 lentelės 9 rodiklis				Nereikšminga
2 ETAS - SBM3 - S1 Su priverčiamuoju darbu susijusių incidentų rizika 14 straipsnio f punktas	I priedo 3 lentelės 13 rodiklis				47
2 ETAS - SBM3 - S1 Su vaikų darbu susijusių incidentų rizika 14 straipsnio g punktas	I priedo 3 lentelės 12 rodiklis				47
S1-1 ETAS Žmogaus teisių politikos įsipareigojimai 20 straipsnis	I priedo 3 lentelės 9 rodiklis ir 1 lentelės 11 rodiklis				47
S1-1 ETAS Išsamaus patikrinimo politika, taikytina į pagrindines Tarptautinės darbo organizacijos konvencijas Nr. 1–8 įtrauktiems aspektams 21 straipsnis			Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas		47
S1-1 ETAS Prekybos žmonėmis prevencijos procesai ir priemonės 22 straipsnis	I priedo 3 lentelės 11 rodiklis				47
S1-1 ETAS Nelaimingų atsitikimų darbe prevencijos politika arba valdymo sistema 23 straipsnis	I priedo 3 lentelės 1 rodiklis				47
S1-3 ETAS Skundų teikimo ir (arba) skundų nagrinėjimo mechanizmas 32 straipsnio c punktas	I priedo 3 lentelės 5 rodiklis				47
S1-14 ETAS Mirčių ir su darbu susijusių nelaimingų atsitikimų skaičius ir lygis 88 straipsnio b ir c punktai	I priedo 3 lentelės 2 rodiklis		Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas		55
S1-14 ETAS Dėl sužalojimų, nelaimingų atsitikimų, žūčių ar ligų prarastų darbo dienų skaičius 88 straipsnio e punktas	I priedo 3 lentelės 3 rodiklis				Palaipsniui taikomas atskleidimų reikalavimas

Atskleidimo reikalavimas ir susijęs duomenų vienetas	Nuoroda į TFIAR ³	Nuoroda į 3 ramstį ⁴	Nuoroda į Lyginamųjų indeksų reglamentą ⁵	Nuoroda į ES klimato teisės aktą ⁶	Puslapis
S1-16 ETAS Nekoreguotas moterų ir vyrų darbo užmokesčio skirtumas 97 straipsnio a punktas	I priedo 1 lentelės 12 rodiklis		Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas		Nereikšminga
S1-16 ETAS Per didelis vykdomojo direktoriaus darbo užmokesčio koeficientas 97 straipsnio b punktas	I priedo 3 lentelės 8 rodiklis				57
S1-17 ETAS Diskriminacijos atvejai 103 straipsnio a punktas	I priedo 3 lentelės 7 rodiklis				57
S1-17 ETAS JT verslo ir žmogaus teisių pagrindinių principų ir EBPO rekomendacijų nesilaikymas 104 straipsnio a punktas	I priedo 1 lentelės 10 rodiklis ir 3 lentelės 14 rodiklis		Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas, Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 12 straipsnio 1 dalis		57
2 ETAS - SBM3 - S2 Didelė vaikų darbo arba priverčiamojo darbo rizika vertės grandinėje 11 straipsnio b punktas	I priedo 3 lentelės 12 ir 13 rodikliai				60
S2-1 ETAS Žmogaus teisių politikos įsipareigojimai 17 straipsnis	I priedo 3 lentelės 9 rodiklis ir 1 lentelės 11 rodiklis				59
S2-1 ETAS Su vertės grandinės darbuotojais susijusi politika 18 straipsnis	1 priedo 3 lentelės 11 ir 4 rodikliai				59
S2-1 ETAS JT verslo ir žmogaus teisių pagrindinių principų ir EBPO rekomendacijų nesilaikymas 19 straipsnis	1 priedo 1 lentelės 10 rodiklis		Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas, Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 12 straipsnio 1 dalis		59
S2-1 ETAS Išsamaus patikrinimo politika, taikytina į pagrindines Tarptautinės darbo organizacijos konvencijas Nr. 1–8 įtrauktiems aspektams 19 straipsnis			Komisijos deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas		59
S2-4 ETAS Problemos ir incidentai žmogaus teisių srityje, susiję su vertės grandinės pradine ir galutine grandimis 36 straipsnis	1 priedo 3 lentelės 14 rodiklis				59
S3-1 ETAS Žmogaus teisių politikos įsipareigojimai 16 straipsnis	1 priedo 3 lentelės 9 rodiklis ir 1 lentelės 11 rodiklis				Nereikšminga
S3-1 ETAS JT verslo ir žmogaus teisių pagrindinių principų, TDO principų ir EBPO rekomendacijų nesilaikymas 17 straipsnis	1 priedo 1 lentelės 10 rodiklis		Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas, Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 12 straipsnio 1 dalis		Nereikšminga

Atskleidimo reikalavimas ir susijęs duomenų vienetas	Nuoroda į TFIAR ³	Nuoroda į 3 ramstį ⁴	Nuoroda į Lyginamųjų indeksų reglamentą ⁵	Nuoroda į ES klimato teisės aktą ⁶	Puslapis
S3-4 ETAS Problemos ir incidentai žmogaus teisių srityje 36 straipsnis	1 priedo 3 lentelės 14 rodiklis				Nereikšminga
S4-1 ETAS Su vartotojais ir galutiniais naudotojais susijusi politika 16 straipsnis	1 priedo 3 lentelės 9 rodiklis ir 1 lentelės 11 rodiklis				61
S4-1 ETAS JT verslo ir žmogaus teisių pagrindinių principų ir EBPO rekomendacijų nesilaikymas 17 straipsnis	1 priedo 1 lentelės 10 rodiklis		Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas, Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1818 12 straipsnio 1 dalis		61
S4-4 ETAS Problemos ir incidentai žmogaus teisių srityje 35 straipsnis	1 priedo 3 lentelės 14 rodiklis				63
G1-1 ETAS Jungtinių Tautų konvencija prieš korupciją 10 straipsnio b punktas	1 priedo 3 lentelės 15 rodiklis				65
G1-1 ETAS Pranešėjų apsauga 10 straipsnio d punktas	1 priedo 3 lentelės 6 rodiklis				65
G1-4 ETAS Baudos už kovos su korupcija ir kovos su kyšininkavimu įstatymų pažeidimus 24 straipsnio a punktas	1 priedo 3 lentelės 17 rodiklis		Deleguotojo reglamento (ES) 2020 / 1816 II priedas		68
G1-4 ETAS Kovos su korupcija ir kovos su kyšininkavimu standartai 24 straipsnio b punktas	1 priedo 3 lentelės 16 rodiklis				68

2024

INFORMACIJA
TVARUMO
KLAUSIMAIS

12 mėnesių ataskaitiniam laikotarpiui

CITYSERVICE
In service of your property