

ĮSAKYMAS

DĖL CITY SERVICE SE ĮMONIŲ GRUPĖS TVARUMO POLITIKOS PATVIRTINIMO

2025 m. gruodžio 22 d., Nr. CS-ĮS-25-0128

Vilnius

Vadovaudamasis City Service SE įstatais,

T v i r t i n u:

1. City Service SE įmonių grupės Tvarumo politiką.

N u s t a t a u:

1. Tvarumo politiką pilna apimtimi tiesiogiai taikyti visoms City Service SE įmonių grupei priklausančioms bendrovėms.

Į s a k a u:

1. Su šiuo įsakymu patvirtinta politika raštu arba elektroninėmis priemonėmis supažindinti visus City Service SE įmonių grupės darbuotojus.
2. Paskelbti šiuo įsakymu patvirtintą politiką įmonių grupės naudojamose dokumentų valdymo sistemoje (DVS) ir kituose šaltiniuose.

City Service SE

Valdybos narys

Vytautas Turonis



**CITY SERVICE SE ĮMONIŲ GRUPĖS
TVARUMO POLITIKA**

TURINYS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS IR TIKSLAS.....	4
2. SĄVOKOS.....	4
3. PAGRINDINIAI PRINCIPAI	5
4. PRIORITETINĖS TVARUMO SRITYS IR TIKSLAI.....	6
4.1. APLINKOSAUGA (E).....	6
4.2. SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ (S).....	7
4.3. VALDYSENA (G).....	7
5. TVARUMO RIZIKŲ VALDYMAS IR VIDAUS KONTROLĖ.....	8
6. ĮGYVENDINIMAS IR ATSKAITOMYBĖ	8
7. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS	10

1. BENDROSIOS NUOSTATOS IR TIKSLAS

1.1. City Service SE įmonių grupė (toliau – Grupė) pripažįsta savo atsakomybę ir įsipareigoja vykdyti veiklą tvariai, siekdama ilgalaikės vertės kūrimo savo klientams, darbuotojams, akcininkams, partneriams ir visuomenei. Tvarumas mums – tai įsipareigojimas kurti ir palaikyti kokybišką, saugią ir efektyvią gyvenamąją bei darbo aplinką, užtikrinant atsakingą išteklių naudojimą ir jų išsaugojimą ateities kartoms.

1.2. Šios Tvarumo politikos (toliau – Politika) tikslas – apibrėžti Grupės tvarumo veiklos principus, nustatyti prioritetines aplinkosaugos, socialinės atsakomybės ir valdysenos (ASV) sritis bei integruoti tvarumo rizikų valdymą į bendrus Grupės veiklos procesus.

1.3. Politika yra taikoma visoms Grupės įmonėms ir darbuotojams. Jos nuostatos detalizuojamos kituose Grupės vidaus dokumentuose, strategijose ir veiksmų planuose.

2. SĄVOKOS

Politikoje vartojamos sąvokos:

Sąvoka	Apibrėžimas
ASV	Aplinkos apsaugos (angl. <i>Environmental</i>), socialinės atsakomybės (angl. <i>Social</i>) ir valdysenos (angl. <i>Governance</i>) sritys, apibrėžiančios tvarumo koncepciją.
Bendrovių tvarumo atskaitomybės direktyva (BTAD)	ES teisės aktas (angl. <i>Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD</i>), nustatantis įmonėms reikalavimus teikti ataskaitas apie savo veiklos poveikį tvarumo aspektams.
Dvejopas reikšmingumas	Koncepcija, pagal kurią vertinamas įmonės veiklos poveikis aplinkai ir visuomenei (poveikio reikšmingumas) bei tvarumo veiksmų įtaka pačios įmonės finansinei būklei (finansinis reikšmingumas).
Europos tvarumo atskaitomybės standartai (ETAS)	Tvarumo ataskaitų rengimo standartai (angl. <i>European Sustainability Reporting Standards, ESRS</i>), privalomi taikyti pagal BTAD.
Suinteresuotos šalys	Asmenys, grupės ar organizacijos, kurias veikia Grupės veikla arba kurios pačios gali daryti poveikį Grupei (darbuotojai, klientai, akcininkai, partneriai, bendruomenės ir kt.).
Tvarumas	Vystymosi būdas, užtikrinantis dabarties poreikių tenkinimą, nepakenkiant ateities kartų galimybėms patenkinti savuosius, derinant ekonominius, socialinius ir aplinkosaugos tikslus.

Tvarumo rizika	Aplinkosaugos, socialinis ar valdymo (ASV) įvykis ar sąlyga, kurie, jei įvyktų, galėtų padaryti neigiamą poveikį Grupės veiklos tęstinumui, reputacijai ar finansiniams rezultatams.
Vidaus kontrolės sistema	Procesų ir procedūrų visuma, skirta užtikrinti tvarumo atskaitomybės duomenų tikslumą, išsamumą ir patikimumą.
Dirbtinis intelektas (DI) ir duomenų analizės technologijos	Technologijos, naudojamos veiklos efektyvumui, duomenų analizei ar tvarumo sprendimams gerinti. DI taikymas turi atitikti ES dirbtinio intelekto akto (Reglamentas (ES) 2024/1689) principus: teisėtumo, skaidrumo, saugumo, žmogaus priežiūros ir atsakomybės.
Reikšmingas tvarumo klausimas	Tvarumo sritis, tema ar poveikis, rizika arba galimybė, kurie, remiantis dvejopo reikšmingumo vertinimu, turi arba gali turėti esminį poveikį Grupės veiklos rezultatams, vertės kūrimui, aplinkai ar visuomenei
Tvarumo duomenys	Kiekybinė ir kokybinė informacija, naudojama tvarumo ataskaitoms rengti, įskaitant rodiklius, faktinius duomenis, vertinimus ir prielaidas.
Tvarumo tikslai	Aiškiai apibrėžti ir išmatuojami tikslai, kuriuos Grupė nustato, siekdama sumažinti neigiamą poveikį ar padidinti teigiamą įtaką aplinkai, visuomenei bei valdysenai.
Reikšmingumo vertinimas	Procesas, kuriuo nustatoma, kurie tvarumo klausimai yra reikšmingi pagal poveikio ir (ar) finansinio reikšmingumo kriterijus, remiantis suinteresuotųjų šalių įtraukimu ir verslo analizėmis.
Poveikis	Teigiami arba neigiami, tiesioginiai ar netiesioginiai Grupės veiklos padariniai aplinkai, žmonėms ar ekonomikai per visą vertės grandinę.
Vertės grandinė	Grupės veiklos, produktų ir paslaugų visuma, apimanti tiekimo grandinę, operacijas, produktų naudojimą bei veiklos nutraukimo etapus, įskaitant tiekėjus, partnerius ir klientus.
Suinteresuotųjų šalių įtraukimas	Procesas, kuriuo Grupė identifikuoja, konsultuoja ir įtraukia suinteresuotąsias šalis, siekdama nustatyti jų lūkesčius, įvertinti tvarumo klausimų reikšmingumą ir į juos atsižvelgti sprendimų priėmime.
Tvarumo rodikliai (KPI)	Kiekybiniai matavimo vienetai, naudojami vertinant tvarumo tikslų įgyvendinimo pažangą ir rezultatus.

3. PAGRINDINIAI PRINCIPAI

Savo veikloje vadovaujamės šiais principais:

3.1. Atsakomybė. Prisiimame atsakomybę už savo veiklos poveikį ir įsipareigojame jį valdyti.

3.2. Integracija. Tvarumo aspektus integruojame į Grupės strategiją, kasdienes sprendimus, investicijų planavimą ir rizikų valdymą.

3.3. Skaidrumas. Užtikriname, kad informacija apie mūsų veiklą ir poveikį tvarumo srityse būtų aiški, teisinga ir prieinama suinteresuotosioms šalims.

3.4. Bendradarbiavimas. Palaikome atvirą dialogą su suinteresuotosiomis šalimis, siekdami suprasti jų lūkesčius ir įtraukti juos į savo sprendimus.

3.5. Inovatyvumas ir nuolatinis tobulėjimas. Nuolat ieškome ir diegiame naujus technologinius sprendimus, kurie didina veiklos efektyvumą, mažina neigiamą poveikį aplinkai ir gerina paslaugų kokybę.

3.6. Duomenų patikimumas ir auditas. Siekiame užtikrinti tvarumo duomenų kokybę, tikslumą ir atsekamumą, palaipsniui pereidami nuo vertinimų prie faktinių duomenų rinkimo.

3.7. Atsakomybė už dirbtinio intelekto ir automatizuotų sprendimų naudojimą. Įsipareigojame užtikrinti, kad bet koks DI ir automatizuotų sistemų taikymas tvarumo procesuose būtų skaidrus, pagrįstas teisėtais tikslais, nepažeistų žmogaus teisių ir atitiktų ES dirbtinio intelekto akto nuostatas.

4. PRIORITETINĖS TVARUMO SRITYS IR TIKSLAI

Savo pastangas telkiame tose srityse, kuriose pagrindinė mūsų veikla daro didžiausią poveikį. Kiekvienam reikšmingam tvarumo klausimui Grupė įsipareigoja nustatyti išmatuojamus tikslus, sukurti kiekybinius rodiklius pažangai stebėti ir suformuoti atitinkamas politikas.

Kiekvienam iškeltam tikslui pasiekti Grupė rengia metinius veiksmų planus, kuriuose nustatomi konkretūs, išmatuojami, pasiekiami, aktualūs ir terminuoti rodikliai.

4.1. APLINKOSAUGA (E)

4.1.1. Poveikio klimatui mažinimas ir energetika. Siekiame mažinti energijos suvartojimą ir su tuo susijusį ŠESD emisijų kiekį savo veikloje bei padėti tai daryti savo klientams. Šiam tikslui įgyvendinti nustatomi šie uždaviniai:

4.1.1.1. Didinti energijos vartojimo efektyvumą prižiūrimuose pastatuose, diegiant išmanius sprendimus ir skatinant pastatų modernizaciją.

4.1.1.2. Palaipsniui didinti atsinaujinančių energijos išteklių dalį savo veikloje ir skatinti jų naudojimą klientų objektuose.

4.1.1.3. Mažinti išteklių (vandens, elektros, popieriaus, kt.) naudojimą savo biuruose.

4.1.1.4. Parengti ir atskleisti išsamias ŠESD emisijų skaičiavimo metodikas kiekvienai apimčiai, nurodant naudojamus išmetamųjų teršalų faktorius, duomenų bazines ir prielaidas. Užtikrinti, kad informacija būtų išskaidyta pagal šalį, veiklos segmentą ir šaltinio tipą.

4.1.2. Žiedinė ekonomika ir atliekų tvarkymas. Skatiname atsakingą išteklių naudojimą ir atliekų mažinimą. Šiam tikslui įgyvendinti nustatomi šie uždaviniai:

4.1.2.1. Užtikrinti efektyvų atliekų rūšiavimą ir tvarkymą savo veikloje bei teikti klientams su tuo susijusias paslaugas.

4.1.2.2. Ieškoti galimybių pakartotinai panaudoti medžiagas ir išteklius.

4.1.3. Tvarių paslaugų plėtra. Kuriame ir siūlome klientams paslaugas, padedančias jiems gyventi ir dirbti tvariau. Šiam tikslui įgyvendinti nustatomi šie uždaviniai:

4.1.3.1. Plėsti energijos taupymo sprendimų, paremtų išmaniosiomis technologijomis, portfelį.

4.1.3.2. Šviesti ir konsultuoti klientus bei gyventojų bendruomenes apie tvarios gyvensenos ir pastatų priežiūros galimybes.

4.1.3.3. Nustatyti konkrečius rodiklius, leidžiančius įvertinti esamų produktų ir paslaugų atitiktį tvarumo tikslams.

4.1.4. Bioįvairovė ir ekosistemos. Šiam tikslui pasiekti nustatyta pagrindinė kryptis yra vertinti savo veiklos poveikį bioįvairovei prižiūrimose teritorijose ir, esant galimybėms, diegti sprendimus, palaikančius vietos ekosistemas (pvz., atsakinga žaliųjų plotų priežiūra, aplinkai draugiškų valymo priemonių naudojimas).

4.1.5. Taršos prevencija. Įsipareigojame taikyti taršos prevencijos principą visose veiklos srityse, siekdami mažinti neigiamą poveikį aplinkai, užkirsti kelią teršalų susidarymui ir skatinti atsakingą išteklių naudojimą per visą vertės grandinę.

4.2. SOCIALINĖ ATSAKOMYBĖ (S)

4.2.1. Darbuotojai. Kuriame saugią, įtraukią ir pagarba grįstą darbo aplinką. Grupės įsipareigojimai savo darbo jėgai yra išsamiai apibrėžti atskiroje City Service SE įmonių grupės Darbo jėgos valdymo politikoje. Šiam tikslui įgyvendinti nustatomi šie uždaviniai:

4.2.1.1. Užtikrinti saugias ir sveikas darbo sąlygas, siekiant išvengti nelaimingų atsitikimų darbe.

4.2.1.2. Suteikti lygias galimybes, netoleruoti jokios diskriminacijos ar priekabiavimo formos.

4.2.1.3. Investuoti į darbuotojų profesinį tobulėjimą ir augimą.

4.2.1.4. Skatinti darbuotojų fizinę ir emocinę gerovę, užtikrinant tinkamą darbo ir poilsio režimą bei kuriant palaikančią darbo kultūrą.

4.2.1.5. Parengti ir įgyvendinti išsamią nuosavos darbo jėgos politiką, apimančią visus reikšmingus poveikius, rizikas ir galimybes. Nustatyti mechanizmus, kaip darbuotojai ar jų atstovai įtraukiami į tikslų įgyvendinimo stebėseną ir tobulinimo procesą.

4.2.2. Vertės grandinės darbuotojai. Įsipareigojame užtikrinti, kad mūsų partneriai ir rangovai laikytųsi aukštų sveikatos ir saugos standartų, siekiant apsaugoti jų darbuotojus nuo nelaimingų atsitikimų ir skatinti atsakingą darbo praktiką.

4.2.3. Vartotojai ir galutiniai naudotojai. Užtikriname klientų patirtį, pasitenkinimą ir jų asmens duomenų apsaugą, laikydamiesi teisės aktų ir geriausių praktikos standartų.

4.3. VALDYSENA (G)

4.3.1. Skaidri ir etiška veikla. Laikomės aukščiausių verslo etikos standartų. Šiam tikslui įgyvendinti nustatomi šie uždaviniai:

4.3.1.1. Taikyti nulinę toleranciją korupcijai ir nesąžiningai konkurencijai.

4.3.1.2. Užtikrinti Grupės valdymo organų nešališkumą, objektyvumą ir atskaitomybę.

4.3.1.3. Užtikrinti, kad Grupės valdymo organai turėtų reikiamas kompetencijas tvarumo klausimais ir reguliariai jas atnaujintų.

4.3.1.4. Suteikti darbuotojams galimybę konfidencialiai pranešti apie galimus pažeidimus.

4.3.1.5. Užtikrinti reguliarius ir išsamius verslo etikos mokymus darbuotojams, apimančius pranešėjų apsaugos mechanizmų ir pranešimų teikimo kanalų pristatymą.

4.3.2. Duomenų apsauga. Atsakingai tvarkome ir saugome visus mums patikėtus duomenis. Šiam tikslui pasiekti pagrindinė kryptis – užtikrinti klientų, darbuotojų ir partnerių asmens duomenų saugumą bei privatumą, laikantis teisės aktų.

4.3.3. Klientų pasitenkinimas ir patirtis. Siekiame užtikrinti aukštą klientų pasitenkinimą ir aktyvų jų įsitraukimą į paslaugų tobulinimo procesus. Mūsų tikslas – kurti teigiamą patirtį ir ilgalaikius pasitikėjimu grįstus santykius su klientais. Šiam tikslui įgyvendinti nustatomi šie uždaviniai:

4.3.3.1. Užtikrinti aukštą paslaugų kokybę, profesionalų aptarnavimą ir greitą reagavimą į klientų poreikius.

4.3.3.2. Reguliariai vertinti klientų pasitenkinimą ir analizuoti gautą grįžtamąjį ryšį, siekiant nuolatinio paslaugų gerinimo.

4.3.3.3. Įtraukti klientus į sprendimų priėmimą dėl paslaugų kokybės tobulinimo, pavyzdžiui, per apklausas, konsultacijas ar bendradarbiavimo iniciatyvas.

4.3.3.4. Užtikrinti, kad klientų skundai ir pasiūlymai būtų nagrinėjami skaidriai, efektyviai ir per nustatytus terminus.

4.3.4. **Tiekimo grandinė.** Skatiname savo partnerius laikytis tvarumo principų. Šiam tikslui pasiekti pagrindinė kryptis - renkant partnerius, atsižvelgti į jų požiūrį į aplinkosaugą ir socialinę atsakomybę.

4.3.5. **Inovacijos.** Užtikriname, kad visos skaitmeninės technologijos, įskaitant duomenų analitiką ir dirbtinio intelekto sistemas, būtų naudojamos etiškai, skaidriai ir atskaitingai. Atliekame poveikio vertinimus, kai technologijos gali turėti reikšmingą poveikį darbuotojams, klientams ar suinteresuotosioms šalims.

5. TVARUMO RIZIKŲ VALDYMAS IR VIDAUS KONTROLĖ

5.1. Grupė įsipareigoja sukurti ir palaikyti formalizuotą tvarumo atskaitomybės vidaus kontrolės sistemą (angl. *Internal Control over Sustainability Reporting*, ICSR), siekdama užtikrinti tvarumo informacijos tikslumą, išsamumą ir patikimumą.

5.2. Tvarumo rizikos yra integruojamos į bendrą Grupės rizikų valdymo sistemą. Procesas apima:

5.2.1. Rizikų nustatymą, atliekant dvejopo reikšmingumo vertinimą.

5.2.2. Rizikų vertinimą pagal aiškiai apibrėžtą metodiką, įskaitant rizikos prioritetų nustatymo kriterijus.

5.2.3. Rizikų mažinimo strategijų ir susijusių kontrolės priemonių kūrimą ir diegimą.

5.2.4. Nuolatinę rizikų ir kontrolės priemonių veiksmingumo stebėseną.

5.3. Vidaus kontrolės priemonės yra integruojamos į atitinkamas Grupės funkcijas ir procesus, siekiant užtikrinti, kad tvarumo atskaitomybės duomenys būtų valdomi sistemiškai ir atsekamai.

5.4. Rizikų vertinimo ir vidaus kontrolės sistemos veikimo rezultatai yra periodiškai teikiami atsakingiems valdymo organams, siekiant užtikrinti tinkamą priežiūrą ir savalaikį sprendimų priėmimą.

6. ĮGYVENDINIMAS IR ATSKAITOMYBĖ

6.1. **Atsakomybių pasiskirstymas.** Siekiant užtikrinti efektyvų šios Politikos įgyvendinimą, atsakomybės tvarumo procesuose paskirstomos šiems pagrindiniams vaidmenims:

Funkcija	Atsakomybės
Valdybos narys, atsakingas už Baltijos šalis	Nustato ASV strategiją, strateginius prioritetus ir tikslus Grupės mastu. Tvirtina Grupės ASV įgyvendinimo politiką. Priima sprendimus dėl investicijų, susijusių su ASV. Prižiūri ASV strategijos įgyvendinimą Grupės mastu. Dalyvauja ASV susitikimuose (strateginė apžvalga, ketvirtinė peržiūra). Užtikrina regioninių tikslų ir veiksmų planų atitikimą ASV strategijai. Inicijuoja ASV kultūros formavimą Grupėje.
Grupės vykdančysis direktorius	Atsako už politikos įgyvendinimo koordinavimą. Patvirtina tvarumo rodiklius ir tvirtina funkcinis veiksmų planus. Kartu su už tvarumo procesą atsakingu asmeniu koordinuoja kasdienes tvarumo veiklas.

	Inicijuoja ir koordinuoja ASV temų integraciją į veiklos strategiją. Dalyvauja sprendimų priėmimo dėl investicijų, susijusių su ASV. Prižiūri pasirengimą ASV atskaitomybės ir atitikties reikalavimams.
Grupės verslų vadovai	Inicijuoja ASV integraciją į paslaugų/produktų vystymą. Užtikrina ASV tikslų įgyvendinimą klientų ir operacijų lygmeniu. Dalyvauja sprendimų priėmimo dėl investicijų, susijusių su ASV. Įtraukia ASV vertinimus į investicinius ir verslo plėtros projektus. Dalyvauja ASV susitikimuose ir atstovauja verslų poziciją Stebi ASV rodiklius pagal verslo sritis ir inicijuoja korekcinius veiksmus.
Už tvarumo procesą atsakingas asmuo	Pagal poreikį organizuoja ASV susitikimus ir rengia darbotvarkes. Ruošia tvarumo rodiklių analizę, duomenų ataskaitas ir pažangos apžvalgas. Seka teisės aktų pokyčius ASV srityje. Rengia siūlymus ASV veiksams, koordinuoja jų įgyvendinimą tarp padalinių. Užtikrina informacijos surinkimą ASV ataskaitoms ir metinės tvarumo ataskaitos parengimą.
Verslo palaikymo vadovas	Integruoja ASV kriterijus į tiekėjų vertinimą. Įgyvendina tvarių pirkimų politiką.
Personalo vadovas	Užtikrina darbuotojų gerovę ir įvairovę. Užtikrina darbuotojų sveikatą ir saugą.
Už transporto valdymą atsakingas asmuo	Valdo CO₂ emisijas. Užtikrina tvarų automobilių parką.
Už turto valdymą atsakingas asmuo	Energinio efektyvumo didinimas valdomuose pastatuose ir įrenginiuose.
Finansų vadovas	Užtikrina tvarumo rodiklių integravimą į biudžeto planavimo procesus. Įtraukia ASV rodiklius į periodines finansines ir valdymo ataskaitas.
Teisės padalinio vadovas	Užtikrina ASV reguliacinę atitiktį. Užtikrina tinkamą duomenų apsaugą.
Už darbų saugą atsakingo padalinio vadovas/asmuo	Koordinuoja darbuotojų saugos ir sveikatos užtikrinimo priemonių įgyvendinimą. Prižiūri profesinės rizikos vertinimo ir prevencinių veiksmų planų rengimą bei atnaujinimą. Prisideda prie tvarios ir saugios darbo aplinkos kūrimo, taikydamas pažangius saugos standartus.
IT padalinio vadovas	Užtikrina ASV duomenų rinkimą ir analizę. Prižiūri ASV duomenų valdymo sistemų palaikymą.

6.2. **Stebėseną.** Grupė nustato konkrečius tvarumo rodiklius, stebi jų pokyčius ir reguliariai vertina daromą pažangą siekiant išskeltų tikslų.

6.3. **Atskaitomybė.** Grupė kasmet rengia ir viešai skelbia tvarumo ataskaitą, vadovaudamasi Bendrovių tvarumo atskaitomybės direktyvos (BTAD) ir Europos tvarumo atskaitomybės standartų (ETAS) reikalavimais. Rengiant ataskaitas, Grupė užtikrina, kad būtų aiškiai atskleidžiamos visos taikytos prielaidos ir apytiksliai vertinimai, taip pat bus parengtas planas, kaip ateityje pereiti prie faktinių duomenų naudojimo. Atitinkamos politikos, susijusios su reikšmingais tvarumo klausimais, bus viešai prieinamos suinteresuotosioms šalims.

6.4. **Mokymai.** Grupė užtikrina, kad pagal poreikį darbuotojams būtų organizuojami mokymai ir informavimo veiklos apie tvarumo, verslo etikos, pranešimų teikimo bei aplinkosaugos principus, siekiant užtikrinti informuotumą ir atitiktį teisės aktams bei Grupės politikoms.

7. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

7.1. Ši Politika peržiūrima pagal poreikį ir, jei reikia, atnaujinama, atsižvelgiant į teisės aktų, verslo aplinkos ir suinteresuotųjų šalių lūkesčių pokyčius.

7.2. Politika yra viešai skelbiama Grupės interneto svetainėje ir komunikuojama darbuotojams bei kitoms suinteresuotosioms šalims.