

SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS ATASKAITA

IVADINIS VADOVO ŽODIS

Gerbiamieji skaitytojai,

džiaugiamės galėdami pristatyti pirmąją Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos socialinės atsakomybės ataskaitą. „Sodros“ veikla aktuali ir svarbi kiekvienam Lietuvos gyventojui – dirbančiajam ir ieškančiam darbo, auginančiam vaikus ir pensininkui, studentui ir darbdaviui. Todėl siekiame būti pavyzdine valstybės institucija, kurios viena didžiausių vertybių – socialinė atsakomybė.

Valstybinio socialinio draudimo fondo organizavimas ir valdymas yra sudėtinga, daug intelektualinių, fizinių ir dvasinių pastangų reikalaujanti veikla. Pastarųjų mėnesių patirtis parodė, kad net ir pasikeitusiomis sąlygomis mūsų komanda sugeba dirbti susitelkusi, siekdama geriausio rezultato. COVID-19 pandemijos metu susidorojome su iššūkiais ir užtikrinome, kad visuomenės pasitikėjimas „Sodra“, o kartu ir visa valstybė, nesumažėtų.

Didžiuojusi, kad daugiau kaip 3000 mūsų kolektyvo narių darbas patvirtina – socialinės atsakomybės principus, kuriuos taikome tiek bendraudami su savo klientais, tiek organizacijos valdyme. Skaidrumas, atvirumas ir demokratiškumas tai vertybės, kuriomis remiamės kasdienėje savo veikloje. Jos glaudžiai siejasi su „Sodros“ vizija – būti patikimiausia, efektyviausia, moderniausia viešojo sektoriaus institucija, tarnaujančia žmogui.

Valstybės socialinio draudimo sistema kinta modernėjant technologijoms ir visuomenei. Per 30 veiklos metų sukurti teisiniai socialinio draudimo pagrindai, sukurtos ir įdiegtos informacinės sistemos, suformuoti draudėjų, apdraustųjų, pensijų gavėjų registrai, kasdien renkamos įmokos, skiriamos pensijos, pašalpos, kompensacijos, konsultuojami klientai.

Skaičiuojame, kad „Sodros“ padaliniai aptarnauja daugiau kaip 1 mln. klientų per metus, kone antra tiek konsultacijų suteikiame elektroniniais kanalais. Mūsų įstaiga šiandien pasitiki 55 proc. šalies gyventojų. Tai įrodo, kad jau dabar esame socialiai atsakinga institucija, tačiau ketiname to mokytis ir ateityje.

Norime būti institucija, šviečiančia visuomenę, turinčia efektyvius procesus ir įsitraukusius darbuotojus bei kokybiškai aptarnaujančia klientus. O šioje ataskaitoje turime galimybę trumpai apžvelgti, kas padeda „Sodrai“ įgyvendinti šiuos siekius. Gero skaitymo!



Julita Varanauskienė
Direktorė

ORGANIZACIJOS PRISTATYMAS

Organizacijos pavadinimas	Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
Darbuotojų skaičius	3159
Organizacijos veiklos sritys	Valstybinio socialinio draudimo organizavimas, fondo lėšų tvarkymas ir apskaita, įmokų administravimas, klientų duomenų tvarkymas, išmokų skyrimas ir mokėjimas, nedarbingumo kontrolė.
Organizacijos misija	Valstybinio socialinio draudimo paslaugomis kurti saugią visuomenės socialinę aplinką.
Organizacijos vizija	Patikimiausia, efektyviausia, moderniausia viešojo sektoriaus institucija, tarnaujanti žmogui.
Organizacijos vertybės	Pasitikėjimas (skaidrumas/atvirumas), demokratiškumas, atsakingumas.
Su organizacijos veikla susijusios suinteresuotos šalys	Steigėjai, darbuotojai, klientai, tiekėjai, nevyriausybinių organizacijų, akademinė ir profesinės bendruomenės, reguliuojančios institucijos, asocijuotos struktūros, žiniasklaida ir visi Lietuvos piliečiai.

1. ORGANIZACIJOS VALDYMAS

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos („Sodra“) veiklą reglamentuoja Lietuvos Respublikos valstybinio socialinio draudimo įstatymas, kiti įstatymai priimami Seimo ir poįstatyminiai aktai, kuriuos siūlo ir tobulina steigėjas - Socialinių reikalų ir darbo ministerija ar Vyriausybė.

Organizacijos vadovai praktikuoja ir skatina etišką elgesį, atskaitomybę ir skaidrumą. „Sodros“ valdymo struktūra atitinka pasaulinę gerąją praktiką. Turime aiškią organizacinę struktūrą, su kuria susipažinę visi darbuotojai, ji skelbiama viešai ir vidiniuose įmonės informaciniuose tinkluose.

Organizacijoje įdiegti aiškūs sprendimų priėmimo procesai, taikomi atvirumo, skaidrumo, atskaitomybės ir atsekamumo principai, pasirašomi darbuotojų įgaliojimų delegavimo dokumentai, kurie leidžia užtikrinti kokybę kiekvienos užduoties vykdymo metu.

Kokybės politikos įgyvendinimui „Sodra“ įdiegė prižiūrimą ir nuolat tobulinamą kokybės vadybos sistemą, atitinkančią LST EN ISO 9001:2015 standarto reikalavimus. Visi organizacijoje vykstantys procesai yra aprašyti ir aiškiai suprantami visiems darbuotojams. Norime, kad ši politika išliktų aktuali ir būtų tobulinama, todėl ji nuolatos yra peržiūrima, o jos įgyvendinimui kiekvienais metais formuluojami tikslai ir uždaviniai.

Visa informacija apie mūsų veiklą, paslaugas, strategiją, rezultatus yra laisvai pasiekama visiems Lietuvos piliečiams internete: www.sodra.lt

2. DARBDAVYSTĖS PRAKTIKA

„Sodra“ laikosi visų įstatymų reikalavimų gerai darbdavystės praktikai – rūpinamės, kad darbo sąlygos atitiktų saugos ir higienos reikalavimus. Organizacijoje užtikrinama darbuotojų teisė į profesines sąjungas, efektyviai veikia Darbo taryba, kuri sprendžia klausimus, susijusius su darbuotojų gerovės didinimu.

Organizacija turi galiojančią kolektyvinę sutartį, reguliariai vyksta administracijos susitikimai su darbuotojų atstovais. Kiek tai įmanoma, siekiama darbuotojus įtraukti į sprendimų dėl darbo sąlygų ir funkcijų priėmimą. Vykdomi darbuotojų motyvacijos ir įsitraukimo tyrimai, kasmet vyksta metiniai vertinimo pokalbiai.

Turime veikiančią darbuotojų atrankos procedūrą, įmonėje yra aiškiai apibrėžta ir veikianti darbuotojų vertinimo ir motyvavimo sistema. Vykdoma socialinės gerovės didinimo iniciatyvas: užtikriname darbuotojų teisę į poilsį, laisvalaikį bei pagrįstą darbo laiko apribojimą ir įprastines atostogas.

Skiriame papildomą atostogų dieną tėvams, auginantiems du vaikus iki 14 metų amžiaus, suteikiamos trijų dienų mokamos atostogos mirus pirmos eilės giminaičiams, daugiavaikės šeimas auginantiems darbuotojams suteikiame

pirmenybę pasirinkti atostogų grafiką. Siekiame, kad darbuotojai galėtų suderinti darbo ir šeimos gyvenimą, viso personalo atostogų grafikas sudaromas maksimaliai atsižvelgiant į darbuotojų poreikius ir norus.

Mūsų įstaigose įrengtos patogios darbo vietos, visi „Sodros“ darbuotojai turi palankias darbo sąlygas, gali naudotis organizacijos teikiamomis papildomomis naudomis – poilsio, higienos ir laisvalaikio patalpomis, virtuvėlėmis. VSDF Valdybos būstinėje yra įrengtas žaidimų kambarys vaikams. Esant poreikiui ir galimybėms, darbuotojams sudaromos sąlygos dirbti nuotoliniu būdu.

„Sodra“ aprūpina savo kolektyvą saugos ir sveikatos darbe priemonėmis, periodiškai rengiami mokymai apie saugą ir sveikatą darbe. Darbdavio lėšomis dengiama periodinė darbuotojų sveikatos patikra. Kai tik įmanoma, organizuojame darbuotojų sveikatos patikrą jiems patogiu metu ar darbo vietoje.

Kasmet įgyvendiname ir papildomas skatinimo priemones – apdovanojame darbuotojus, pasiekusius gerus darbo rezultatus. Per metus vyksta mažiausiai du kasmetiniai renginiai darbuotojams, organizuojame darbuotojų sportinius renginius. Skatiname įvairiapusį darbuotojų tobulėjimą – kas mėnesį darbuotojams rengiame susitikimus su įdomiomis asmenybėmis, savo srities profesionalais, menininkais, visuomeninės veikėjais ir t.t.

2019-2020 metais 68 proc. darbuotojų dalyvavo profesiniuose, asmens tobulėjimo ar kvalifikacijos kėlimo mokymuose, viso investicijos į darbuotojų ugdymą sudarė apie 57300 eurų.

3. APLINKOSAUGA

„Sodra“ stebi ir žino, kokią įtaką organizacijos veikla daro aplinkai ir gamtiniams ištekliams. Organizacijoje dirbantys asmenys žino aplinkos saugą reglamentuojančius teisės aktus ir jų paisyti.

Siekiame praktikuoti gyvavimo ciklo požiūrį, kurio tikslas – mažinti atliekas, perdirbti, naudoti pakartotinai. Organizacijos viduje „Sodra“ skatina atsakingą elektros, vandens, popieriaus naudojimą. Atsisakome spausdintųjų dokumentų, spausdiname dvipusiu būdu, darbuotojams sudarytos sąlygos rūšiuoti šiukšles perdirbimui.

Organizacijos automobilių parkas tvarkomas socialiai atsakingai. Ateityje numatoma pereiti prie mažiau taršių ar elektra varomų transporto priemonių.

4. ŽMOGAUS TEISĖS

„Sodra“ gerbia tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos sferoje ir užtikrina, kad darbuotojai neprisidėtų prie žmogaus teisių pažeidimų. Darbuotojų teisės ir pareigos yra apibrėžtos darbo tvarkos taisyklėse ir pareigybės nuostatuose. Darbuotojų paieškos, atrankos ir įdarbinimo kriterijai yra aiškiai apibrėžti, nediskriminuojantys ir objektyvūs.

Garantuojame lygias galimybes visiems savo darbuotojams. Nepriklausomai nuo lyties garantuojamos vienodos darbo sąlygos ir vienodas apmokėjimas.

Sudarome visiems vienodas galimybes būti pakeliamiems darbe į atitinkamas aukštesnes pareigas, atsižvelgiant į darbo stažą ir kompetenciją.

Nediskriminuojame žmonių pagal lytį, kilmę, rasę, religiją ar seksualinę orientaciją, netoleruojame diskriminavimo pagal amžių, fizinę ar intelekto negalią.

Socialinėms mažumoms priklausantiems ar negalią turintiems darbuotojams yra mokamas teisingas darbo užmokestis ir taikomas vienodas apmokėjimas už lygiavertį darbą.

5. SĄŽININGOS VEIKLOS PRAKTIKA

„Sodra“ siekia kurti ne tik socialiai atsakingą, bet ir sąžiningą bendruomenę, rodydama pavyzdį savo partneriams ir klientams.

Antikorupcijos prevencija organizacijoje yra reglamentuojama šiais dokumentais: Etikos kodeksas, Dovanų teikimo/priėmimo taisyklės, Darbuotojo antikorupcijos deklaracija. Organizacijoje yra priimta, patvirtinta ir darbuotojams pristatyta nulinė dovanų politika. Korupcijos prevenciją koordinuoja ir užtikrina Veiklos stebėsenos ir kontrolės skyrius, yra šiai funkcijai deleguotas asmuo, anoniminis elektroninis paštas ir „karštoji“ telefono linija, kuria galima kreiptis.

Sąžiningai elgiamės su tiekėjais: mokame sąžiningą kainą, laiku atsiskaitome, o kylančias problemas sprendžiame vadovaudamiesi aiškiai apibrėžtomis vertybėmis ir principais.

Organizacijoje įdiegta aiški ir skaidri viešųjų pirkimų procedūra, nenaudojame politikų įtakos ar administracinių resursų įstatymams nesilaikyti ar juos keisti. Prioritetą teikiame tiems tiekėjams, kurie praktikuoja sąžiningą ir pagarbią darbdavystę – tiems, kurie turi Etikos kodeksą, yra įsidiėgę vadybos sistemos standartus (ISO, etc.), nėra gavę baudų dėl mokesčių, neteisėtos veiklos, darbuotojų teisių ar aplinkosaugos įstatymų pažeidimų.

Sąžiningai elgiamės su klientais: teikiame nedviprasmišką informaciją, aiškiai nurodome gaunamą vertę, laikomės visų sutartyse numatytų įsipareigojimų.

Turime vidaus tvarkos taisykles, kurios leidžia spręsti iškilusias problemas greitai ir efektyviai.

Kasmet atliekamas vidinis ir nepriklausomas išorinis veiklos auditas, su kurio išvadamis gali susipažinti visi to pageidaujantys darbuotojai, steigėjai bei priežiūros institucijos.

6. KLIENTŲ (IR PRODUKTŲ/PASLAUGŲ) KLAUSIMAI

„Sodros“ paslaugų kokybę reglamentuoja ISO 9001 vadybos kokybės standartas, o taip pat įdiegtas, patvirtintas ir darbuotojams pristatytas klientų aptarnavimo standartas. Įgyvendindami šiuos standartus, analizuojame klientų ir kitų suinteresuotųjų šalių poreikius, įvertindami savo kompetenciją ir paslaugų suteikimo galimybes.

Taikome priemones grįžtamajam ryšiui iš klientų gauti – vykdomė klientų aptarnavimo tyrimus, apie mūsų paslaugų kokybę teirujamės bendraudami gyvai, telefonu ar elektroniniu paštu. Analizuojame klientų pateiktus duomenis, pastebėtus neatitikimus ir imamės veiksmų juos kuo greičiau pašalinti.

Reguliariai supažindiname darbuotojus su organizacijos kokybės tikslais ir įsipareigojimais, organizuodami praktinį mokymą ir skatindami kelti kvalifikaciją. Nuolat akcentuojame kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę teikti kokybiškas paslaugas, ugdydami jų sąmoningumą ir tobulėjimą.

Komunikacijos ir reklamos srityse laikomės sąžiningos rinkodaros principų. Vartotojams perteikiamos žinutės kuriamos atsakingai, remiantis faktais, neleidžiant atsirasti neaiškumams ar dviprasmybėms.

Bendraujame su klientais ne tik gyvai, bet nuolat tobuliname elektronines paslaugas – gyventojai ir draudėjai gali pildyti prašymus ir gauti asmeninę konsultaciją per elektroninę paskyrą, realaus laiko pokalbių kambariuose (angl. *chat*).

„Sodra“ garantuoja visų klientų duomenų apsaugą ir privatumą. Tai įpareigoja daryti vadovų patvirtintos ir veikiančios klientų duomenų apsaugos taisyklės, klientų aptarnavimo standartas. Organizacijoje veikia klientų skundų valdymo tvarka, kurios padedami darbuotojai sprendžia net ir sudėtingiausius konfliktus.

Nuolat tobuliname finansinių, materialinių ir žmogiškųjų išteklių vadybą, identifikuojame ir valdome rizikas bei su tuo susijusias grėsmes. Esame įsipareigoję atitikti keliamus reikalavimus ir nuolat tobulinti kokybės vadybos sistemą.

7. RYŠIAI SU BENDRUOMENE

„Sodra“ yra aktyvi visuomenės narė: nuolat pristato naujoves ir inovacijas, vykdo visuomenės informavimo kampanijas, organizuoja spaudos konferencijas, pristatomuosius renginius, publikuoja straipsnius.

Savo kompetencijos ribose organizacijos darbuotojai bendrauja su steigėjais, politikais, bendradarbiauja su švietimo ir mokslo įstaigomis. „Sodra“ yra Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Ūkio ministerijos įgyvendinamo projekto „Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos (VIISP) portalo patogumo vartotojams, platformos duomenų mainų įrankių vystymas, bendro naudojimo paslaugų sukūrimas“ partnerė.

Taip pat „Sodra“ stiprina bendradarbiavimą tarptautiniu mastu, priklauso Tarptautinei socialinės apsaugos asociacijai (ISSA), Europos socialinio draudimo platformoje, Europos forumo veikloje.

Mūsų specialistai noriai dalijasi savo žiniomis ir patirtimi profesinėse ir akademinėse bendruomenėse, susitikimuose, skirtuose jauniems žmonėms, studentams, lokaliuose ir tarptautinėse konferencijose.