

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS ANYKŠČIŲ TURIZMO IR VERSLO INFORMACIJOS CENTRO INFORMAVIMO IR KOMUNIKACIJOS POLITIKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Informavimo ir Komunikacijos politika (toliau – Politika) yra VšĮ Anykščių turizmo ir verslo informacijos centro (toliau – Centras) informacijos rengimo ir perdavimo Suinteresuotoms šalims procesų dokumentas.

1.2. Politika apima Informavimo ir Komunikacijos valdymo principus, Viešinos ir Neviešinos informacijos detalizavimą, Išorinės ir Vidinės komunikacijos įgyvendinimo procesus, incidentų ir krizių valdymo, kitus su Centru susijusios informacijos rengimo ir perdavimo nuostatus bei atsakomybes.

1.3. Politika reglamentuoja Centro siekį skelbti informaciją, kuri Suinteresuotoms šalims taptų patikimu pagrindu vertinti Centro veiklos rezultatus, skatintų gerą reputaciją, formuotų Centro profesionalų įvaizdį, užtikrintų visuomenės įtraukimą, atspindėtų veiklos naujienas, vykdomą edukaciją ir kitus veiksmus.

2. SĄVOKOS

2.1. Politikoje naudojamos sąvokos:

2.1.1. Informavimas – informacijos ar duomenų perdavimas, siekiant supažindinti su klausimo esme, priežastimis ir / ar planuojamais rezultatais.

2.1.2. Komunikacija – informacijos ar duomenų perdavimas, siekiant formuoti priimančiųjų požiūrį ir / arba sulaukti grįžtamojo ryšio.

2.1.3. Viešinama informacija – Centro informacija, kuri yra viešai prieinama, skelbiama arba privalo būti skelbiama teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka.

2.1.4. Neviešinama informacija – Centro informacija, kuri nėra viešai prieinama pagal teisės aktų reikalavimus, yra apibrėžta kaip konfidenciali arba dėl savo pobūdžio nėra skirta viešinti.

2.1.5. Išorinė komunikacija – komunikacija su išorės Suinteresuotomis šalimis.

2.1.6. Vidinė komunikacija – komunikacija Centro viduje, skirta Centro darbuotojams.

2.1.7. Suinteresuotos šalys – Centro veiklos strategijoje apibrėžiamos šalys, kurioms Centro veikla turi įtakos ir kurios gali būti pačios suinteresuotos veikla ar daryti jai įtaką.

2.1.8. Politika – ši Centro Informavimo ir komunikacijos politika.

3. INFORMAVIMO IR KOMUNIKACIJOS VALDYMO PRINCIPAI

3.1. Centro Informavimo ir Komunikacijos procesai valdomi remiantis šiais principais:

3.1.1. **Aiškumas.** Informavimo ir Komunikacijos veiksmai yra pritaikomi ir prieinami visoms Suinteresuotoms šalims, jie vykdomi sistemingai, vieningai ir suprantamai.

3.1.2. **Patikimumas.** Informavimo ir Komunikacija veiksmuose pateikiama informacija yra tiksli, teisinga, pagrįsta duomenimis ir faktais.

1. 3.1.3. **Savalaikiškumas.** Centras iš anksto informuoja Suinteresuotas šalis apie strategiškai svarbius Centro įvykius, siekia kryptingai tenkinti informacinius jų lūkesčius (remiasi „jokių netikėtumų“ principu).

3.1.4. **Skaidrumas.** Centras atvirai ir laiku dalijasi Viešinama informacija, neperka turinio apie fiktyvius įvykius, anoniminių komentarų.

4. SUINTERESUOTOS ŠALYS

4.1. Centro Suinteresuotos šalys:

4.1.1. **Savininkas:** Anykščių rajono savivaldybė;

4.1.2. **Klientai:** po Anykščius judantys ir aptarnavimo paslaugomis besinaudojantys žmonės;

4.1.3. **Partneriai:** tiekėjai, padedantys užtikrinti pardavimo paslaugas;

4.1.4. **Vieni kitiems:** vidinė darbuotojų komanda;

4.1.5. **Visuomenė:** skirtingus poreikius turinčios visuomenės grupės.

4.2. Kiekvienam Informavimo ir Komunikacijos veiksmui Suinteresuotos šalys identifikuojamos ir apibrėžiamos konkrečiau, pagal numatytus tikslus ir siekiamus rezultatus.

4.3. Centras, įvertinusi konkrečios Suinteresuotos šalies informacinius lūkesčius, pasirenka efektyviausią Informavimo ir Komunikacijos veiksmų būdą, dažnumą ir terminus, pagal poreikį ir galimybes iš anksto suderinusi tai su Suinteresuota šalimi.

5. INFORMAVIMO IR KOMUNIKACIJOS UŽDAVINIAI

5.1. Strateginiai Informavimo uždaviniai apibrėžiami taip:

- 5.1.1. įgyvendinti savalaikį Suinteresuotų šalių Informavimą;
- 5.1.2. pateikti informaciją glaustai, aiškiai ir argumentuotai;
- 5.1.3. informuojant laikytis gerosios valdysenos praktikų;
- 5.1.4. užtikrinti proaktyvią, vieningą ir sistemingą Informavimo tvarką.

5.2. Strateginiai Komunikacijos uždaviniai apibrėžiami taip:

- 5.2.1. užtikrinti nuoseklią korporatyvinę Centro komunikaciją;
- 5.2.2. užtikrinti ryšius su žiniasklaida, naujienų sklaidą Centro ir Suinteresuotų šalių kanaluose;
- 5.2.3. formuoti profesionalų ir Centro darbdavio įvaizdį;
- 5.2.4. viešinti Darnaus judumo planą, skatinti holistinį judumo suvokimą, įtraukti visuomenę;
- 5.2.5. užtikrinti vieningą, laiku vykdomą komunikaciją komandos viduje;
- 5.2.6. skatinti komandos įsitraukimą.

6. VIEŠINAMA INFORMACIJA

6.1 Centras turi tinkamai vykdyti teisės aktuose nustatytus informacijos atskleidimo ir viešinimo reikalavimus, įskaitant viešinamą metinę Centro veiklos ataskaitą, Centro strategiją, finansinius rezultatus, lūkesčių deklaraciją ir kitą teisės aktuose nustatytą informaciją.

6.2 Remdamasi Informavimo ir Komunikacijos valdymo principais, Centras savo sprendimu viešina šią informaciją, kurios čia pateikiamas, sąrašas nėra baigtinis ir atnaujinamas keičiantis aplinkybėms ir / ar esant poreikiui:

Valdymo dokumentai	- Centro direktoriaus patvirtintas politikas/tvarkas
	- Centro strategiją ir misiją, viziją, vertybes
	- Ilgalaikius Centro veiklų planus, veiklų atnaujinimo strategijas
	- Centro finansinės ir veiklos ataskaitas
Centro klientams aktuali informacija pagal kategorijas	- Turizmo naujienas norintiems pažinti Anykščius
	- Miesto svečiams aktualią Centro informaciją
	- Verslo naujienas – informaciją aktualią Anykščių rajono savivaldybėje įsikūrusioms įstaigoms, įmonėms ir kitoms organizacijoms
	- Biuro paslaugas
	- Elektroninės parduotuvės prekes/pasiūlą

	- Informaciją apie atvirų duomenų taikymą. - Struktūrą ir kontaktus komunikacijai dėl iškilusių klausimų, skundų, pranešimų.
Kita aktuali informacija	- Informaciją apie laisvas darbo vietas (esant poreikiui)
	- Informaciją apie Centro bendradarbiavimą su Anykščių rajono savivaldybės vykdomais projektais
	- Centrai svarbius įvykius ir organizuojamus renginius

6.3 Centro interneto svetainėje skelbiama informacija (bendra kontaktinė informacija, veiklos sritys, teikiamos paslaugos, pranešimai žiniasklaidai, Centro naujienos, darbo skelbimai, pranešimai apie konkursus ir kita) yra reguliariai peržiūrima ir atnaujinama, užtikrinant teisingos informacijos viešinimą.

7. NEVIEŠINAMA INFORMACIJA

7.1 Neviešinama Centro konfidenciali informacija teikiama sąraše, kurį tvirtina Centro direktorius.

7.2 Neviešinama informacija, kurią draudžiama viešinti pagal teisės aktų reikalavimus.

7.3 Neviešinama informacija, skirta darbuotojams ir kolegialių organų nariams jų funkcijoms vykdyti ir uždaviniams įgyvendinti, kuri nėra priskirta Viešinamai ar konfidencialiai, ir jos atskleidimas neturėtų neigiamo poveikio Centro veiklai, tačiau dėl savo pobūdžio ji nėra skirta platinti viešai. Tokia informacija apima detalią kontaktinę darbuotojų informaciją, vidinius Centro darbuotojų susirašinėjimus, darbuotojų užimtumo informaciją ir kitą informaciją.

8. IŠORINĖ KOMUNIKACIJA: TIPAI, KRYPTYS IR KANALAI

8.1 Centro Komunikacija yra skirstoma į Išorinę ir Vidinę.

8.2 Išorinės komunikacijos valdymas susijęs su identifikuotais jos tipais ir kryptimis, kurių sklaidai parenkami atitinkami kanalai.

8.3 Išorinė komunikacija.

8.3.1 Tipai:

8.3.1.1 *Korporatyvinė* – Centro strategijos, organizacinių procesų, vertybių, finansinių rezultatų viešinimas, tiesioginė vadovo (direktoriaus) ir kitokio pobūdžio organizacinė komunikacija.

8.3.1.2 *Operatyvinė* – reakcija *čia ir dabar* į užklausas ir aktualijas, susijusias su Centro veikla, funkcijomis, operatyvus klientų informavimas;

8.3.1.3 *Proaktyvi* – pačios Centro inicijuojama veiklų sklaida, kryptingai pagal iš anksto paruoštą planą viešinamos strateginės Centro naujienos, judumo pokyčiai;

8.3.1.4 *Projektinė* – viešųjų ryšių veiksmai ir projektai pagal identifikuotus Centro veiklos prioritetus, visuomenės įtraukimo veiksmai.

8.4 Kryptys.

8.4.1.1 Pagal Centro 2022 metų veiklos strategiją skirtingomis Išorinės komunikacijos kryptimis siekiama akcentuoti Centro lyderystę ir ekspertiškumą judumo srityje, užtikrinti judumo analitikos sklaidą, plėsti judumo sampratą visuomenėje ir skatinti darnų judumą, stiprinti darbdavio įvaizdį ir pritraukti reikalingas Centrai kompetencijas.

8.4.1.2 Konkretesnės Išorinės komunikacijos kryptys apibrėžiamos pagal numatomus Centro veiklos prioritetus.

8.5 Kanalai.

8.5.1.1 Išorinė komunikacija apima Centro valdomus viešinimo kanalus, Anykščių miesto savivaldybės kanalus, partnerių kanalus (švietimo ir ugdymo įstaigos, sporto Centrus ir kt.) žiniasklaidos ir kitus išorinius kanalus, bei pagal poreikį identifikuotus mokamus kanalus.

8.5.1.2 Kanalai ar jų derinys parenkami pagal konkrečius veiksmų tikslus ir atsižvelgiant į norimos pasiekti Suinteresuotos šalies informacinius lūkesčius.

8.6 Kiti valdymo principai.

8.6.1 Išorinėje komunikacijoje naudojamos vaizdinės priemonės, susijusios su Centro veikla, kuriamos laikantis vienodų vizualinių elementų.

8.6.2 Socialinių tinklų konkursai vykdomi remiantis socialinių tinklų organizuojamų konkursų taisyklėmis.

9. VIDINĖ KOMUNIKACIJA: VALDYMO PRINCIPAI IR KANALAI

9.1 Centro Vidinė komunikacija suvokiama kaip vieningas, laiku vykdomas komandos informavimo, sudominimo ir įtraukimo procesas.

9.2 Valdymo principai.

9.2.1 Centro direktorius Vidinės komunikacijos kanalais su darbuotojais reguliariai dalijasi informacija apie svarbius Centro įvykius, planus, rezultatus, komandos naujienas ir kita aktualia informacija.

9.2.2 Tiesioginė Centro direktoriaus, kitų veiklos vadovų komunikacija visai komandai planuojama pagal poreikį.

9.2.3 Centre išlaikomas prioriteto komandai informavimas – strateginės ar didelį poveikį turinčios naujienos pirmiausia pristatomos darbuotojams, o tik tada išorinei auditorijai. Tokia tvarka taikoma metinių veiklos ataskaitų, Centro veiklos strategijos, organizacinių pokyčių ir kitų naujienų pristatyme, krizių komunikacijos atveju.

9.2.4 Vidinė komunikacija siekiama skatinti darbuotojų įsitraukimą Centro viduje organizuojamuose renginiuose ir darbuotojų ambasadoriavimą Centro organizuojamuose išorės renginiuose.

9.2.5 Vidinėje komunikacijoje, kaip ir Išorinėje, naudojamos vaizdinės priemonės kuriamos laikantis vienodų vizualinių elementų.

9.3 Kanalai.

9.3.1 Kaip pagrindinius Vidinės komunikacijos kanalus Centras naudoja intranetą, elektroninį paštą, kitas patvirtintas komunikavimo platformas.

9.3.2 Naujų ar papildomų Vidinės komunikacijos kanalų poreikis, kurį iškelia kiti darbuotojai, pirmiausia turi būti pristatytas ir pagrįstas direktoriui ir prieš jų naudojimą turi būti patvirtinti direktoriaus.

9.4 Kitos taisyklės.

9.4.1 Darbuotojams organizuojamiems konkursams ar kitoms aktyvacijoms Vidinėje komunikacijoje numatomos ir iškomunikuojamos konkurso tikslus ir eigą atitinkančios taisyklės.

9.4.2 Darbuotojai ir jų šeimos nariai, organizuojamuose įvairiuose socialinių tinklų konkursuose dalyvauti negali.

9.4.3 Centro darbuotojų privati komunikacija socialiniuose tinkluose negali pažeisti darbuotojų konfidencialumo įsipareigojimų ir pakenkti Centro reputacijai.

10. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ VALDYMAS, KOMUNIKACIJA

10.1 Centro prašymų ir skundų valdymas apibrėžiamas Centro direktoriaus tvirtinamoje Centro prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkoje.

11. ATSAKOMYBĖS

11.1 Politikos įgyvendinimą Centro veikloje koordinuoja direktorius.

11.2 Už Informavimo procesus pagal Suinteresuotų šalių informacinius lūkesčius atsakingi visi organizacinėje struktūroje patvirtinti Centro darbuotojai. Jie tiesiogiai dalyvauja kuriant ir įgyvendinant konkrečius veiksmus, pateikia medžiagą ir / arba kitaip įsitraukia į Informavimo procesus pagal kompetencijos sritis.

11.3 Už Komunikacijos procesus ir konkrečių veiksmų įgyvendinimą atsakingas Centro direktorius, kuris pagal poreikį į Išorinės ir Vidinės Komunikacijos veiksmus įtraukia kitus Centro darbuotojus.

11.4 Centro vardu komentarus žiniasklaidai teikia Centro direktorius, ar jo pavedimu kiti Centro darbuotojai pagal kompetencijos sritis, susijusiais su teikiamais komentarais.

12. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12.1 Politika tvirtinama ir keičiama Centro direktoriaus sprendimu.

12.2 Už Politikos įgyvendinimo kontrolę atsako direktorius.

12.3. Politika turi būti peržiūrima ne rečiau kaip kas 3 metus.

12.4 Su Politika yra supažindinami priimami ir esami Centro darbuotojai.

12.5 Politika yra skelbiama viešai Centro interneto svetainėje.