

**Savivaldybės įmonės „Susisieki mo paslaugos“
Informavimo ir komunikacijos politika**

TURINYS

1. Įvadas.....	3
2. Sąvokos.....	3
3. Informavimo ir komunikacijos valdymo principai	3
4. Suinteresuotos šalys.....	4
5. Informavimo ir komunikacijos uždaviniai	4
6. Viešinama informacija.....	4
7. Neviešinama informacija	6
8. Išorinė komunikacija: tipai, kryptys ir kanalai.....	7
9. Vidinė komunikacija: valdymo principai ir kanalai	8
10. Incidentų ir krizių valdymas, komunikacija	8
11. Atsakomybės.....	8
12. Baigiamosios nuostatos.....	8

1. ĮVADAS

1.1. Informavimo ir Komunikacijos politika (toliau – Politika) yra SĮ „Susisiekimo paslaugos“ (toliau – Įmonė) 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 Įmone susijusios informacijos rengimo ir perdavimo nuostatus bei atsakomybes.

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

1.4. Informavimo ir komunikacijos procesams taikomos [Vilniaus miesto savivaldybės administracijos duomenų atvėrimo taisyklės](#), kurios Savivaldybę ir jai pavaldžias įstaigas įpareigoja atverti visus savo veiklos duomenis ir informaciją, išskyrus atvejus, kai informacijos publikavimas gali pažeisti teisę į asmens privatumą, komercinio konfidencialumo susitarimus, atskleisti valstybės paslaptį, daryti žalą valstybės saugumui ir kitus įstatymuose numatytus atvejus.

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

2.1.4. Neviešinama informacija – Įmonės 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 Įmonės viduje, skirta Įmonės darbuotojams.

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

2.1.8. Politika – ši Įmonės Informavimo ir komunikacijos politika.

3. INFORMAVIMO IR KOMUNIKACIJOS VALDYMO PRINCIPAI

3.1. Įmonės 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.

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

3.1.4. **Skaidrumas.** Įmonė atvirai ir laiku dalijasi Viešinama informacija, neperka turinio apie fiktyvius įvykius, anoniminių komentary. Užsakomąjį turinį Įmonė žymi pagal Vilniaus miesto savivaldybės administracijos nustatytą tvarką.

4. SUINTERESUOTOS ŠALYS

4.1. Įmonės Suinteresuotos šalys:

4.1.1. **Steigėjas:** Vilniaus miesto savivaldybė;

4.1.2. **Klientai:** po Vilnių judantys ir judumo paslaugomis besinaudojantys žmonės;

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

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

4.1.5. **Visuomenė:** skirtingus judumo 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. Įmonė, 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 Įmonės komunikaciją;

5.2.2. užtikrinti ryšius su žiniasklaida, naujienų sklaidą Įmonės ir Suinteresuotų šalių kanaluose;

5.2.3. formuoti ekspertinį ir Įmonės 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 ir ambasadoriavimą.

6. VIEŠINAMA INFORMACIJA

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

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

Korporatyvinio valdymo dokumentai	- Įmonės valdybos patvirtintas politikas / jų santraukos (pagal Įmonės valdybos sprendimą dėl konkretios politikos skelbimo)
	- Įmonės strategiją ir misiją, viziją, vertybes
	- Įmonės etikos kodeksą
	- Ilgalaikius įmonės veiklų planus, veiklų atnaujinimo strategijas
Įmonės klientams aktuali informacija pagal kategorijas	- Viešojo transporto keleiviams, vairuotojams, pėstiesiems ir dviratininkams aktualias veiklos naujienas
	- Informaciją kelionių planavimui, savitarnos įrankius
	- Įmonės atliekamų apklausų rezultatus
	- Informaciją apie atvirų duomenų taikymą ir nuorodas į duomenų bazines, steigėjo parengtas duomenų atvėrimo taisykles
	- Miesto svečiams aktualią Įmonės informaciją
Kita aktuali informacija	- Informaciją apie lygių galimybių užtikrinimą, vykdomus veiksmus ir Įmonėje taikomas praktikas
	- Informaciją apie karjeros galimybes
	- Informaciją apie Įmonės edukacines veiklas, bendradarbiavimą su švietimo ir ugdymo įstaigomis, įmonėmis
	- Įmonei svarbius įvykius ir organizuojamus renginius
	- Naujienas apie Savivaldybės teisės aktų, reglamentuojančių įmonės veiklą, pakeitimus

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

7. NEVIEŠINAMA INFORMACIJA

7.1 Neviešinama Įmonės konfidenciali informacija teikiama sąraše, kurį tvirtina Įmonės valdyba.

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 Įmonės veiklai, tačiau dėl savo pobūdžio ji nėra skirta platinti viešai. Tokia informacija apima detalią kontaktinę darbuotojų informaciją, vidinius Įmonės darbuotojų susirašinėjimus, darbuotojų užimtumo informaciją ir kitą informaciją.

8. IŠORINĖ KOMUNIKACIJA: TIPAI, KRYPTYS IR KANALAI

8.1 Įmonės 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* – Įmonės 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 Įmonės veikla, funkcijomis, operatyvus klientų informavimas;

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

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

8.4 Kryptys.

8.4.1.1 Pagal Įmonės 2021–2030 metų veiklos strategiją skirtingomis Išorinės komunikacijos kryptimis siekiama akcentuoti Įmonės lyderystę ir ekspertiškumą judumo srityje, užtikrinti judumo analitikos sklaidą, plėsti judumo sampratą visuomenėje ir skatinti darnų judumą, stiprinti darbdavio įvaizdį ir pritraukti reikalingas Įmonei kompetencijas.

8.4.1.2 Konkretesnės Išorinės komunikacijos kryptys apibrėžiamos pagal numatomus Įmonės veiklos prioritetus. Jos atnaujinamos ir konkrečiau pristatomos metiniame komunikacijos plane.

8.5 Kanalai.

8.5.1.1 Išorinė komunikacija apima Įmonės valdomus viešinimo kanalus, Vilniaus miesto savivaldybės kanalus, partnerių kanalus (švietimo ir ugdymo įstaigos, verslo Įmonės, mobilumo mieste partneriai 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 Įmonės veikla, kuriamos laikantis vienodų vizualinių elementų. Jie ruošiami vadovaujantis Įmonės Stiliaus knyga ir turi būti suderinti su Įmonės Pardavimų ir rinkodaros skyriumi.

8.6.2 Socialinių tinklų konkursai vykdomi remiantis Įmonės direktoriaus nustatytais socialinių tinklų organizuojamų konkursų taisyklėmis.

9. VIDINĖ KOMUNIKACIJA: VALDYMO PRINCIPAI IR KANALAI

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

9.2 Valdymo principai.

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

9.2.2 Tiesioginė Įmonės direktoriaus, kitų veiklos vadovų komunikacija visai komandai planuojama pagal poreikį ir tvirtinama Komunikacijos skyriaus.

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

9.2.4 Vidinė komunikacija siekiama skatinti darbuotojų įsitraukimą Įmonės viduje organizuojamuose renginiuose ir darbuotojų ambasadoriavimą Įmonės organizuojamuose išorės renginiuose, kurie detalizuojami Įmonės metiniame Komunikacijos plane.

9.2.5 Vidinėje komunikacijoje, kaip ir Išorinėje, naudojamos vaizdinės priemonės kuriamos laikantis vienodų vizualinių elementų. Jie ruošiami vadovaujantis Įmonės Stiliaus knyga ir turi būti suderinti su Įmonės Pardavimų ir rinkodaros skyriumi.

9.3 Kanalai.

9.3.1 Kaip pagrindinius Vidinės komunikacijos kanalus Įmonė naudoja intranetą, elektroninį paštą, kitas patvirtintas komunikavimo platformas, kurias tvirtina direktorius, Komunikacijos skyrius ir / ar kiti Įmonės struktūriniai padaliniai direktoriaus pavedimu.

9.3.2 Naujų ar papildomų Vidinės komunikacijos kanalų poreikis, kurį iškelia kiti darbuotojai, pirmiausia turi būti pristatytas ir pagrįstas direktoriui, Komunikacijos skyriui 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, kaip nustatyta Įmonės socialinių tinklų konkursų taisyklėse, organizuojamuose įvairiuose socialinių tinklų konkursuose dalyvauti negali.

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

10. INCIDENTŲ IR KRIZIŲ VALDYMAS, KOMUNIKACIJA

10.1 Įmonės incidentų ir / ar krizių valdymas apibrėžiamas Įmonės direktoriaus tvirtinamoje Įmonės Incidentų valdymo tvarkoje.

10.2 Incidentų ir krizių komunikacijos procesus reglamentuoja Įmonės direktoriaus tvirtinamas Įmonės Krizių komunikacijos planas.

10.3 Krizių komunikacijos planas yra viena Įmonės Incidentų valdymo tvarkos dalių, už šio plano parengimą bei įgyvendinimą atsakingas Komunikacijos skyrius.

11. ATSAKOMYBĖS

11.1 Politikos įgyvendinimą Įmonės veikloje koordinuoja Komunikacijos skyrius.

11.2 Už Informavimo procesus pagal Suinteresuotų šalių informacinius lūkesčius atsakingi visi organizacinėje struktūroje patvirtinti Įmonės padaliniai. 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 Įmonės Komunikacijos skyrius, kuris pagal poreikį į Išorinės ir Vidinės Komunikacijos veiksmus įtraukia kitus Įmonės padalinius.

11.4 Komunikacijos veiksmai detalizuojami Įmonės direktoriaus tvirtinamame metiniame Komunikacijos plane, atsižvelgiant į Įmonės strategiją, veiklos planą, Suinteresuotų šalių informacinius lūkesčius. Komunikacijos planą rengia ir direktoriui pristato komunikacijos vadovas.

11.5 Įmonės vardu komentarus žiniasklaidai teikia Įmonės direktorius, komunikacijos vadovas ar jų pavedimu kiti Įmonės darbuotojai pagal kompetencijos sritis, susijusiais su teikiamais komentarais.

11.6 Visi viešai teikiami komentarai žiniasklaidai (raštu ir žodžiu) turi būti iš anksto suderinti su Komunikacijos skyriumi.

12. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12.1 Politika tvirtinama ir keičiama Įmonės valdybos sprendimu.

12.2 Už Politikos įgyvendinimo kontrolę atsako komunikacijos vadovas, derindamas konkrečius veiksmus su Įmonės direktoriumi.

12.3 Inicijuoti Politikos pakeitimus teisė suteikiama Įmonės valdymo organams. Politika turi būti peržiūrima ne rečiau kaip kas 3 metus.

12.4 Su Politika yra supažindinami priimami ir esami Įmonės darbuotojai.

12.5 Politika yra skelbiama viešai Įmonės interneto svetainėje.