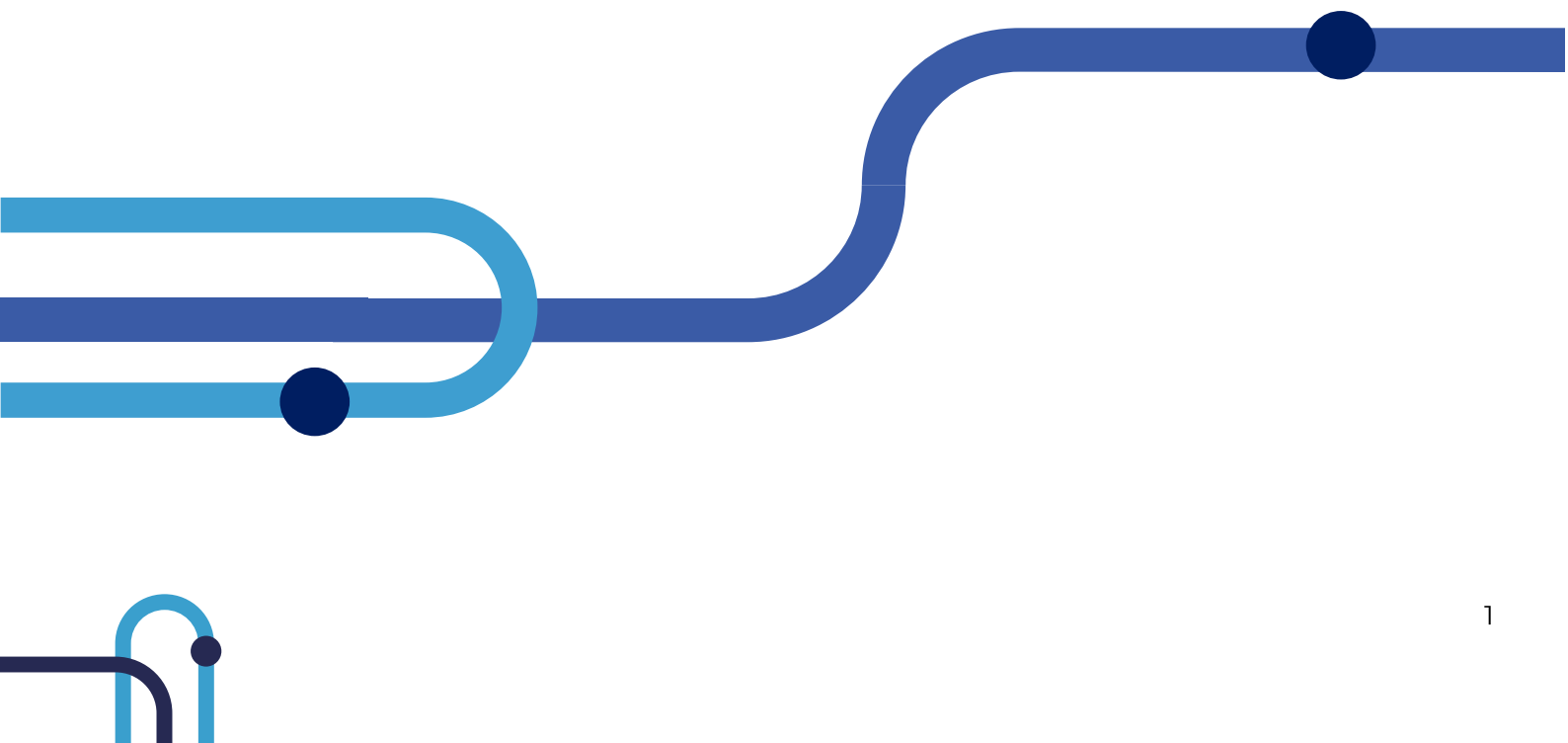




Savivaldybės įmonės „Susisieki mo paslaugos“
Informavimo ir komunikacijos politika



TURINYS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS	3
2. SĄVOKOS	3
3. TEISĖS AKTAI	4
4. INFORMAVIMO IR KOMUNIKACIJOS VALDYMO PRINCIPAI	4
5. SUINTERESUOTOS ŠALYS	4
6. INFORMAVIMO IR KOMUNIKACIJOS UŽDAVINIAI	5
7. VIEŠINAMA INFORMACIJA	5
8. NEVIEŠINAMA INFORMACIJA	6
9. IŠORINĖ KOMUNIKACIJA: TIPAI, KRYPTYS IR KANALAI	6
10. VIDINĖ KOMUNIKACIJA: VALDYMO PRINCIPAI IR KANALAI	8
11. INCIDENTŲ IR KRIZIŲ VALDYMAS, KOMUNIKACIJA	9
12. ATSAKOMYBĖS	9
13. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS	9

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Informavimo ir Komunikacijos politika (toliau – Politika) yra SĮ „Susisieikimo paslaugos“ (toliau – Įmonė) informacijos rengimo ir perdavimo Suinteresuotoms šalims procesų dokumentas.

1.2. Politika apima Informavimo ir Komunikacijos valdymo principus, Viešinamos ir Neviešinamos 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.

1.5. Informacijos teikimo tvarką reglamentuoja Įmonės vadovo tvirtinamas Klientų prašymų, skundų ir (ar) užklausų nagrinėjimo tvarkos aprašas.

2. SĄVOKOS

2.1. Politikoje naudojamos sąvokos:

2.1.1. Įmonė	SĮ „Susisieikimo paslaugos“;
2.1.2. Politika	Ši Informavimo ir Komunikacijos politika
2.1.3. Valdyba	kolegialus Įmonės valdymo organas;
2.1.4. Savivaldybė	Vilniaus miesto savivaldybė.
2.1.5. Informavimas	informacijos ar duomenų perdavimas, siekiant supažindinti su klausimo esme, priežastimis ir / ar planuojamais rezultatais.
2.1.6. Komunikacija	informacijos ar duomenų perdavimas, siekiant formuoti priimančiųjų požiūrį ir / arba sulaukti grįžamojo ryšio
2.1.7. Viešinama informacija	visa Įmonės interneto svetainėse, pranešimuose žiniasklaidai ir kitaip viešai platinama ar skelbiama informacija. Viešoji informacija tvarkoma ir skelbiama viešai teisės aktų nustatyta tvarka.
2.1.8. Neviešinama informacija	Įmonės informacija, kuri nėra viešai prieinama pagal teisės aktų reikalavimus, yra apibrėžta kaip konfidenciali informacija arba dėl savo pobūdžio nėra skirta viešinti.
2.1.9. Išorinė komunikacija	komunikacija su išorės Suinteresuotomis šalimis.

2.1.10. Vidinė komunikacija	komunikacija įmonės viduje, skirta įmonės darbuotojams.
2.1.11. Suinteresuotos šalys	Įmonės veiklos strategijoje apibrėžiamos šalys, kurioms įmonės veikla turi įtakos ir kurie gali būti patys suinteresuoti veikla ar daryti įtaką jai.

3. TEISĖS AKTAI

3.1. Politika parengta vadovaujantis:

3.1.1. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB.

3.1.2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu.

3.1.3. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu.

3.1.4. Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašu.

3.1.5. Valstybės valdomų įmonių veiklos skaidrumo užtikrinimo gairių aprašu

3.1.6. Vilniaus miesto savivaldybės administracijos duomenų atvėrimo taisyklėmis.

3.1.7. Tarptautinės ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacijos paskelbtais korporatyvinio valdymo principais.

4. INFORMAVIMO IR KOMUNIKACIJOS VALDYMO PRINCIPAI

4.1. Įmonės Informavimo ir Komunikacijos procesai valdomi remiantis šiais principais:

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

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

4.1.3. **Savalaikiškumas.** Įmonė iš anksto informuoja suinteresuotas šalis apie strategiškai svarbius įmonės įvykius, siekia kryptingai patenkinti informacinius jų lūkesčius (remiasi „jokių netikėtumų“ – angl. „no surprise“ principu).

4.1.4. **Skaidrumas.** Įmonė atvirai ir savalaikiai dalinasi viešinama informacija, neperka turinio apie fiktyvius įvykius, anoniminių komentarų. Užsakomąjį turinį Įmonė žymi pagal Vilniaus miesto savivaldybės administracijos nustatytą tvarką.

5. SUINTERESUOTOS ŠALYS

5.1. Įmonės Suinteresuotos šalys:

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

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

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

5.1.4. **Darbuotojai:** vidinė darbuotojų komanda;

5.1.5. **Visuomenė:** skirtingus judumo poreikius turinčios visuomenės grupės.

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

5.3. 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.

6. INFORMAVIMO IR KOMUNIKACIJOS UŽDAVINIAI

6.1. Strateginiai Informavimo uždaviniai apibrėžiami taip:

6.1.1. įgyvendinti savalaikį Suinteresuotų šalių Informavimą;

6.1.2. pateikti informaciją glaustai, aiškiai ir argumentuotai;

6.1.3. informuojant laikytis gerosios valdysenos praktikų;

6.1.4. užtikrinti proaktyvią, vieningą ir sistemingą Informavimo tvarką.

6.2. Strateginiai Komunikacijos uždaviniai apibrėžiami taip:

6.2.1. užtikrinti nuoseklią korporatyvinę Įmonės komunikaciją;

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

6.2.3. formuoti ekspertinį ir Įmonės darbdavio įvaizdį;

6.2.4. viešinti Darnaus judumo planą, skatinti holistinį judumo suvokimą, įtraukti visuomenę;

6.2.5. užtikrinti savalaikę ir vieningą komunikaciją komandos viduje;

6.2.6. skatinti komandos įsitraukimą ir ambasadoriavimą.

7. VIEŠINAMA INFORMACIJA

7.1 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.

7.2 Remdamasi Informavimo ir Komunikacijos valdymo principais, Įmonė savo sprendimu viešina šią informaciją, pateikiamą žemiau esančiame sąraše, kuris nėra baigtinis ir atnaujinamas keičiantis aplinkybėms ir / ar esant poreikiui:

Korporatyvinio valdymo dokumentai	- Įmonės valdybos patvirtintas politikas / jų santraukos (pagal Įmonės valdybos sprendimą dėl konkrečios politikos skelbimo)
	- Įmonės strategiją ir misiją, viziją, vertybes
	- Įmonės etikos kodeksą
	- Ilagalaikius 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

7.3 Įmonės internetinėje 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.

8. NEVIEŠINAMA INFORMACIJA

8.1 Neviešinama Įmonės konfidencialios informacijos sąraše apibrėžiama informacija, kurios sąrašą tvirtina Įmonės valdyba.

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

8.3 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.

8.4 Tinklų ir informacinių sistemų kibernetinio saugumo politika bei ją įgyvendinantys Įmonės vadovo tvirtinami Įmonės vidiniai teisės aktai numato reikalavimus neviešinamos (įskaitant konfidencialią) informacijos sudarymui, saugojimui ir atskleidimui, detalizuoja šios informacijos valdyme dalyvaujančių darbuotojų funkcijas ir atsakomybes.

9. IŠORINĖ KOMUNIKACIJA: TIPAI, KRYPTYS IR KANALAI

9.1 Įmonės Komunikacija yra skirstoma į Išorinę ir Vidinę.

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

9.3 Išorinė komunikacija.

9.3.1 Tipai:

9.3.1.1 *Korporatyvinė* – Įmonės strategijos, organizacinių procesų, vertybių, finansinių rezultatų viešinimas, tiesioginė įmonės vadovo ir kitokio pobūdžio organizacinė komunikacija.

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

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

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

9.4 Kryptys.

9.4.1 Pagal SĮ „Susisieikimo paslaugos“ veiklos strategiją 2035 komunikacijos kryptys prisideda prie pagrindinių strateginių kryptų įgyvendinimo:

9.4.1.1 Darnus judumas – pirmasis pasirinkimas keliauti vilniečiui – komunikacija siekiama skatinti gyventojų elgsenos pokytį, didinti informuotumą ir edukuoti visuomenę apie darnaus judumo sprendimus ir jų naudą;

9.4.1.2 Kelionėms Vilniuje metropolio gyventojai renkasi darnius judumo būdus – komunikacija siekiama stiprinti su Vilniaus miestu besiribojančių savivaldybių gyventojų pasitikėjimą viešuoju transportu ir kitais darniais judumo sprendimais, didinti jų patrauklumą ir naudojimą;

9.4.1.3 Vientisa ir kokybiška judumo infrastruktūra, integruota su policentrine urbanistine struktūra – komunikacija užtikrina aiškią, nuoseklią ir savalaikę informaciją apie infrastruktūros plėtrą, pokyčius ir naudą gyventojams;

9.4.1.4 JUDU – darniai judančio metropolio kūrėjai ir ambasadoriai – komunikacija stiprina Įmonės reputaciją, lyderystę ir ekspertiškumą, formuoja patrauklų darbdavio įvaizdį bei prisideda prie reikalingų kompetencijų pritraukimo ir išlaikymo.

9.4.1.5 Konkretesnės Išorinės komunikacijos kryptys apibrėžiamos pagal numatomus Įmonės veiklos prioritetus ir strateginius tikslus. Jos atnaujinamos konkrečiau pristatomos metiniame komunikacijos plane, kuris yra pagrindinis komunikacijos planavimo ir įgyvendinimo dokumentas, sistemingai rengiamas ir nuosekliai įgyvendinamas.

9.5 Kanalai.

9.5.1.1 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.

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

9.6 Kiti valdymo principai.

9.6.1 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.

9.6.2 Socialinių tinklų konkursai vykdomi remiantis Įmonės vadovo nustatytais socialinių tinklų organizuojamų konkursų taisyklėmis.

10. VIDINĖ KOMUNIKACIJA: VALDYMO PRINCIPAI IR KANALAI

10.1 Įmonės Vidinė komunikacija suvokiama kaip savalaikis vieningas komandos informavimo, sudominimo ir įtraukimo procesas.

10.2 Valdymo principai.

10.2.1 Įmonės Komunikacijos ir rinkodaros skyrius Vidinės komunikacijos kanalais su darbuotojais reguliariai dalinasi informacija apie svarbius Įmonės įvykius, planus, rezultatus, Įmonės valdybos nagrinėtų darbuotojams aktualių klausimų santrauka, darbo tarybos informacija (įskaitant protokolus, informacija apie darbo tarybos narių rinkimus ir kitą aktualią informaciją darbuotojams), komandos naujienas ir kita aktualia informacija.

10.2.2 Tiesioginė Įmonės vadovo, kitų veiklos vadovų komunikacija visai komandai planuojama pagal poreikį ir tvirtinama Komunikacijos ir rinkodaros skyriaus.

10.2.3 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.

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

10.2.5 Vidinėje komunikacijoje, kaip ir Išorinėje, naudojamos vaizdinės priemonės kuriamos laikantis vienodų vizualinių elementų. Jie ruošiami vadovaujantis Įmonės Stiliaus knyga.

10.3 Kanalai.

10.3.1 Kaip pagrindinius Vidinės komunikacijos kanalus Įmonė naudoja Intranetą, elektroninį paštą, kitas patvirtintas komunikavimo platformas, kurias tvirtina Įmonės vadovas, Komunikacijos ir rinkodaros skyrius ir / ar kiti Įmonės struktūriniai padaliniai Įmonės vadovo pavedimu.

10.3.2 Naujų ar papildomų Vidinės komunikacijos kanalų poreikis, kurį iškelia kiti darbuotojai, pirmiausia turi būti pristatytas ir pagrįstas Įmonės vadovui, Komunikacijos ir rinkodaros skyriui ir prieš jų naudojimą turi būti patvirtinti Įmonės vadovo.

10.4 Kitos taisyklės.

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

10.4.2 Darbuotojai ir jų šeimos nariai, kaip nustatyta Įmonės socialinių tinklų konkursų taisyklėse, organizuojamuose įvairiuose socialinių tinklų konkursuose dalyvauti negali.

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

11. INCIDENTŲ IR KRIZIŲ VALDYMAS, KOMUNIKACIJA

- 11.1 Įmonės incidentų ir / ar krizių valdymas apibrėžiamas Įmonės vadovo tvirtinamoje Įmonės Incidentų valdymo tvarkoje.
- 11.2 Incidentų ir krizių komunikacijos procesus reglamentuoja Įmonės vadovo tvirtinamas Įmonės Krizių komunikacijos planas.
- 11.3 Krizių komunikacijos planas yra viena Įmonės Incidentų valdymo tvarkos dalių, už šio plano parengimą bei įgyvendinimą atsakingas Komunikacijos ir rinkodaros skyrius.

12. ATSAKOMYBĖS

- 12.1 Politikos įgyvendinimą Įmonės veikloje koordinuoja Komunikacijos ir rinkodaros skyrius.
- 12.2 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.
- 12.3 Už Komunikacijos procesus ir konkrečių veiksmų įgyvendinimą atsakingas Įmonės Komunikacijos ir rinkodaros skyrius, kuris pagal poreikį į Išorinės ir Vidinės Komunikacijos veiksmus įtraukia kitus Įmonės padalinius.
- 12.4 Komunikacijos veiksmai detalizuojami Įmonės vadovo tvirtinamame metiniame Komunikacijos plane, atsižvelgiant į Įmonės strategiją, veiklos planą, Suinteresuotų šalių informacinius lūkesčius. Komunikacijos planą rengia ir Įmonės vadovui bei Įmonės valdybai pristato Komunikacijos ir rinkodaros skyriaus vadovas.
- 12.5 Įmonės vardu komentarus žiniasklaidai teikia Įmonės vadovas, Komunikacijos ir rinkodaros skyriaus vadovas ar jų pavedimu kiti Įmonės darbuotojai pagal kompetencijos sritis, susijusiais su teikiamais komentarais.
- 12.6 Visi viešai teikiami komentarai žiniasklaidai (raštu ir žodžiu) turi būti iš anksto suderinti su Komunikacijos ir rinkodaros skyriumi.

13. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 13.1 Politika turi būti peržiūrima ir/ar atnaujinama bent kartą per metus arba kai atsiranda esminiai pokyčiai.
- 13.2 Politika tvirtinama ir keičiama Įmonės valdybos sprendimu.
- 13.3 Už Politikos įgyvendinimo kontrolę atsako Komunikacijos ir rinkodaros skyriaus vadovas.
- 13.4 Už Politikos peržiūrų inicijavimą atsako Komunikacijos ir rinkodaros skyriaus vadovas.
- 13.5 Su Politika yra supažindinami priimami ir esami Įmonės darbuotojai.
- 13.6 Politika yra skelbiama viešai Įmonės interneto svetainėje.

**SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS „SUSISIEKIMO PASLAUGOS“ INFORMAVIMO IR KOMUNIKACIJOS
POLITIKOS
PERŽIŪRA**

Dokum ento versija	Veiklos data	Statusas	Dokumento savininkas	Pagrindinės korekcijos	Patvirtinimo data ir Nr.
v.1	2021-05-13	Patvirtinta			2021-05-13 valdybos sprendimas Nr. 2021-VI-8-6
v.1.1	2026-04-23	Atnaujinta ir patvirtinta	Komunikacijos ir rinkodaros skyriaus vadovas	Papildyta skyriumi „3. Teisės aktai“, pakeisti politikoje nurodytų atsakingų asmenų pareigybių pavadinimai, numatyta kasmetinė Politikos peržiūra, Politika susieta su Įmonės veiklos strategijoje 2035 nurodytomis strateginėmis kryptimis	2026-04-23 valdybos sprendimas Nr. 2026-PROTV-6-1