

# Komunikacijos politika

---

PATVIRTINTA AB „Kelių priežiūra“ valdybos 2020-10-29 posėdžio protokolu Nr. VP20-32

Komunikacijos politika (toliau – Politika) reglamentuoja viešai ir AB „Kelių priežiūra“ (toliau – Bendrovės) viduje skelbiamos informacijos rengimo principus ir atsakomybes. Šios Politikos kontekste komunikacija yra suvokiama ir naudojama kaip Bendrovės išsipareigojimas suprantama ir prieinama forma skelbti informaciją, kuri tikslinėms auditorijoms taptų patikimu pagrindu vertinti Bendrovės veiklą, pasiektus rezultatus ir veiklos plėtros perspektyvą bei formuotų gerą Bendrovės reputaciją.

Už Politikos nuostatų aiškinimą ir rekomendacijų dėl Politikos įgyvendinimo teikimą Bendrovės departamentų direktoriams ir skyrių vadovams, informacijos, susijusios su Politikos įgyvendinimu, surinkimą ir pateikimą Bendrovės valdybai ir generaliniam direktoriui ne rečiau kaip kartą per metus, yra atsakingas Bendrovės Komunikacijos skyriaus vadovas.

Komunikacijos politikos **tikslas** – užtikrinti, kad Bendrovės skelbiama informacija atitiktų Lietuvos Respublikos teisės aktų bei pagal gerąją valdysenos praktiką pripažintus veiklos skaidrumo, atvirumo ir atsakingumo principus.

## TERMINAI IR APIBRĖŽIMAI

---

**Tikslinės auditorijos:** visi tie, kuriems Bendrovės veikla daro ar yra tikimybė, kad ateityje darys tiesioginę ar netiesioginę, teigiamą ar neigiamą įtaką, taip pat tie, kurie gali būti kitaip suinteresuoti Bendrovės veikla ar patys gali daryti įtaką Bendrovės veiklai (pavyzdžiui: akcininkas, klientai, plačioji visuomenė, darbuotojai, žiniasklaida ir kt.).

**Išorinė komunikacija:** komunikacija su Bendrovės išorės tikslinėmis grupėmis (pavyzdžiui: plačioji visuomenė, tiekėjai, mokymo įstaigos, žiniasklaida ir kt.).

**Vidinė komunikacija:** komunikacija Bendrovės viduje.

**Krizių komunikacijos valdymo tvarka.** Ypatingo įvykio ar įvykių sekos, neigiamai veikiančios Bendrovės teikiamą paslaugą, jos reputaciją ar finansinį stabilumą, taip pat tikslinių auditorijų gerovę, komunikacijos valdymas.

## KOMUNIKACIJOS PRINCIPAI IR TIKSLAI

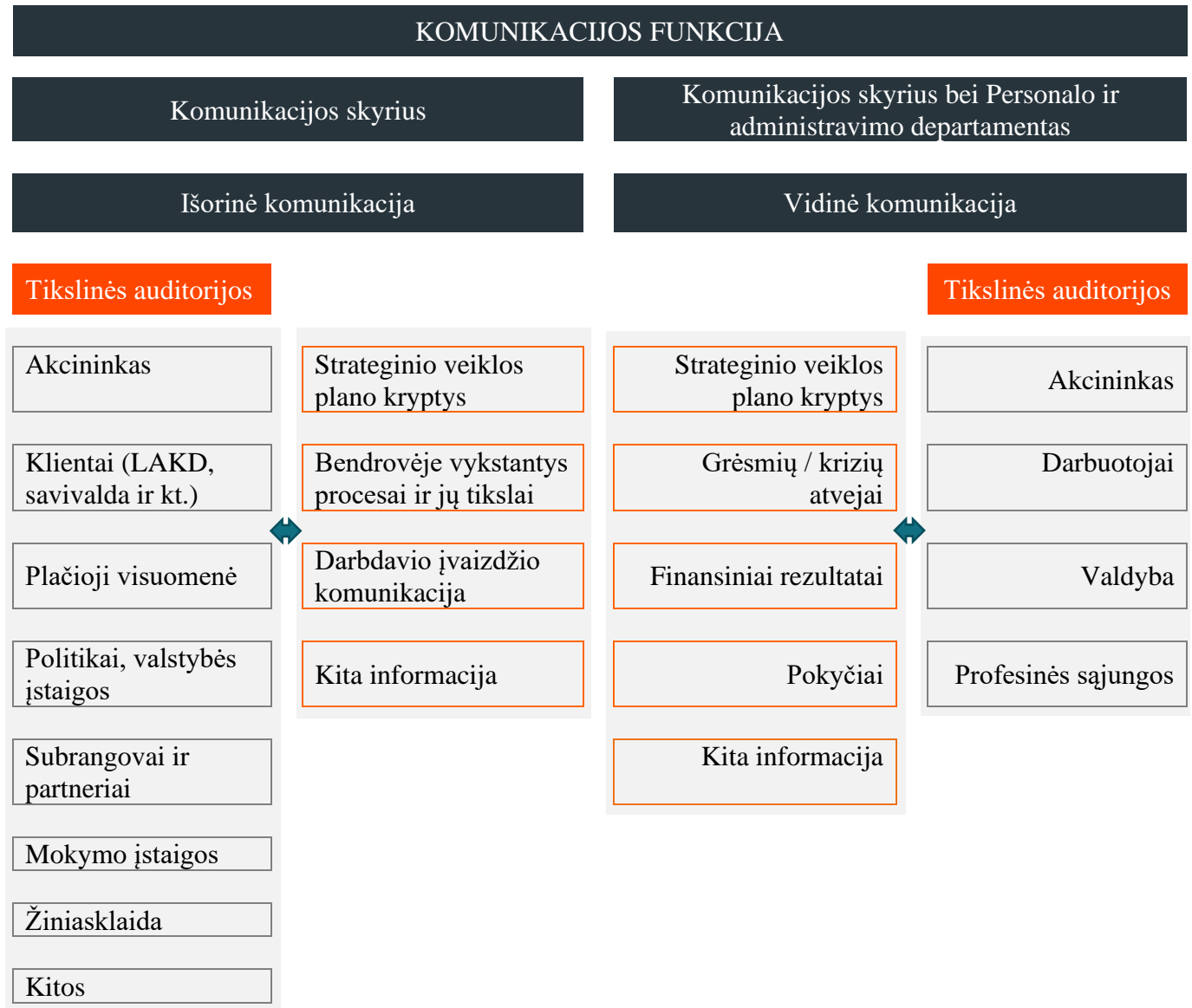
---

Politikoje įtvirtinti principai ir jų įgyvendinimas detalizuojami Komunikacijos strategijoje, kuri yra atnaujinama ne mažiau kaip kartą per metus, atsižvelgiant į Bendrovės veiklos kryptis – Strateginę veiklos planą bei Akcininko lūkesčių laišką.

## Komunikacijos politika

PATVIRTINTA AB „Kelių priežiūra“ valdybos 2020-10-29 posėdžio protokolu Nr. VP20-32

I pav. Komunikacijos Bendrovėje sistema



### Pagrindiniai vidinės ir išorinės komunikacijos principai:

<b>Skaidrumas</b>	Reiškia, kad Bendrovė komunikuoja atvirai, viešai, informacija yra lengvai pasiekiamą ir aiški.
<b>Patikimumas</b>	Reiškia, kad informacija yra teisinga, pagrįsta realiais skaičiais bei faktais.
<b>Atsakomybė</b>	Reiškia, kad Bendrovė visuomenės informavimo priemonėse neskelbia anoniminių komentarų ir neperka tokių paslaugų. Bendrovė neimituoja ir nekuria fiktyvių žinių šaltinių, viešai neplatina informacijos apie fiktyvius ar melagingus įvykius, žinias. Bendrovė nesudaro leidybos, transliavimo ar kitų sutarčių su žiniasklaidos priemonėmis, kai viešinimas vykdomas užslėptos reklamos forma.

## Komunikacijos politika

PATVIRTINTA AB „Kelių priežiūra“ valdybos 2020-10-29 posėdžio protokolu Nr. VP20-32

<b>Vieningumas</b>	Reiškia, kad kiekvienas darbuotojas, kalbėdamas viešai, atstovauja Bendrovei ir laikosi oficialios Bendrovės pozicijos. Bendrovės darbuotojų privati komunikacija socialiniuose tinkluose negali pažeisti Bendrovės įsipareigojimų ir pakenkti Bendrovės reputacijai ar verslo interesams.
<b>Operatyvumas</b>	Reiškia, kad informacija suinteresuotoms šalims, atsižvelgiant į aplinkybes, pateikiama kaip įmanoma greičiau.
<b>Profesionalumas</b>	Reiškia, kad skelbiama informacija atspindi įmonės lyderės kelių priežiūroje poziciją.

### Bendrovės išorinės ir vidinės komunikacijos planavimui ir vykdymui keliami šie tikslai:

<b>Informuoti ir edukuoti</b>	Proaktyviai informuoti tikslines grupes apie vykdomą veiklą (tiek viduje, tiek išorėje). Šis procesas yra nenutrūkstamas ir itin priklausomas nuo vadovų bei Bendrovės strateginio veiklos plano ir Akcininko lūkesčio laiško.
<b>Kurti ir palaikyti dialogą</b>	Užtikrinti, kad Bendrovės darbuotojai būtų pakankamai ir laiku informuoti apie Bendrovės veiklą, pokyčius, pasiekimus, taip prisidedant prie Bendrovės identiteto formavimo ir gero darbdavio įvaizdžio kūrimo. Taip pat užtikrinti, grįžtamąjį ryšį ir darbuotojų įsitraukimą dalinant informaciją.
<b>Kurti reputaciją</b>	Kurti Bendrovės reputaciją, kuri grindžiama Bendrovės vertybėmis.

## IŠORINĖS KOMUNIKACIJOS KOORDINAVIMAS

Už komunikacijos su žiniasklaida ir visuomene (įskaitant komunikaciją socialiniuose tinkluose) planavimą ir įgyvendinimą, taip pat už komunikacijos su išorės tikslinėmis grupėmis koordinavimą yra atsakingas Komunikacijos skyrius.

Komunikacijos skyrius rengia komunikacijos strategiją ir ją įgyvendina. Komunikacijos strategiją tvirtina valdyba, už strategijos koordinavimą atsakingas – generalinis direktorius.

Bet kokie viešai teikiami komentarai turi būti iš anksto suderinti su Bendrovės Komunikacijos skyriumi.

Apie įvykius / atvejus, galinčius turėti neigiamos įtakos Bendrovės reputacijai, darbuotojai privalo nedelsdami pranešti Krizių komunikacijos valdymo tvarkoje nurodytiems atsakingiems asmenims, priklausomai nuo atvejo: akcininkui, valdybos pirmininkui, generaliniam direktoriui, komunikacijos skyriaus vadovui, personalo ir administravimo departamento direktoriui, saugos ir prevencijos skyriaus vadovui, teisės skyriaus vadovui ar finansų departamento direktoriui.

Krizinės situacijos išorinės ir vidinės komunikacijos plano parengimą ir įgyvendinimą prižiūri bei koordinuoja Komunikacijos skyrius. Plano veiksmai turi būti suderinti su generaliniu direktoriumi.

Bendrovės darbuotojų privati komunikacija socialiuose tinkluose negali pažeisti darbuotojų konfidencialumo įsipareigojimų ir Bendrovės reputacijos.

## **Komunikacijos politika**

*PATVIRTINTA AB „Kelių priežiūra“ valdybos 2020-10-29 posėdžio protokolu Nr. VP20-32*

### **VIDINĖS KOMUNIKACIJOS KOORDINAVIMAS**

---

Bendrovės Komunikacijos skyrius su Bendrovės darbuotojais operatyviai ir reguliariai dalinasi informacija apie svarbius Bendrovės įvykius, strategines kryptis, planus, finansinius rezultatus bei kita aktualia informacija.

Komunikacijos skyrius ne mažiau kaip kartą per metus pristato aukščiausio lygio vadovams išorinės ir vidinės komunikacijos kryptis, tikslus bei veiksmus.

Siekdamas užtikrinti reguliarią Bendrovės komunikaciją, Komunikacijos skyrius rengia metinius vidinės komunikacijos veiksmų planus.

### **ASMENYS ATSAKINGI UŽ IŠORINĘ IR VIDINĘ KOMUNIKACIJĄ**

---

Už komunikacijos su žiniasklaida ir visuomene planavimą bei įgyvendinimą, taip pat už komunikacijos su tikslinėmis šalimis koordinavimą Bendrovėje yra atsakingas Komunikacijos skyriaus vadovas arba Bendrovės generalinio direktoriaus įgalioti asmenys.

Bendrovės vardu viešoje erdvėje pasisako Bendrovės generalinis direktorius ar jo įgalioti asmenys pagal kompetencijos sritis.

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

---

Politika tvirtinama ir keičiama Bendrovės valdybos sprendimu.

Politika yra vieša ir laisvai prieinama visoms tikslinėms auditorijoms, skelbiama viešai Bendrovės tinklalapyje [www.keliuprieziura.lt](http://www.keliuprieziura.lt).