

PATVIRTINTA

Linkuvos socialinių paslaugų centro direktoriaus  
2026 m. liepos 14 d. įsakymu Nr. V-162

## LINKUVOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VIDINĖS IR IŠORINĖS KOMUNIKACIJOS TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Linkuvos socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) vidinės ir išorinės komunikacijos tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Centro vidinės ir išorinės komunikacijos organizavimo procesų organizavimo tvarką, nustato informacijos sklaidos, Centro veiklos viešinimo principus, komunikacijos priemonės, kanalus, periodiškumą ir atsakomybes.

2. Aprašo tikslas – nustatyti veiksmingos vidinės ir išorinės komunikacijos principus bei užtikrinti aiškų, savalaikį, skaidrų, patikimą, objektyvų ir prieinamą informacijos perdavimą Centro darbuotojams, socialinių paslaugų gavėjams ir kitoms suinteresuotosioms šalims, stiprinti bendradarbiavimą, didinti darbuotojų įsitraukimą ir prisidėti prie Centro veiklos tikslų bei uždavinių įgyvendinimo.

3. Aprašas taikomas visiems Centro darbuotojams.

4. Pagrindinės Apraše vartojamos sąvokos ir apibrėžimai:

4.1. **Administracijos darbuotojai** – tai Centro direktorius, direktoriaus pavaduotojai, skyrių vadovai, vyriausiasis buhalteris, raštinės administratorius.

4.2. **Vidinė komunikacija** – informacijos mainų procesas Centre tarp darbuotojų, vadovų ir padalinių, skirtas užtikrinti veiklos organizavimą, bendradarbiavimą, darbuotojų informuotumą ir įsitraukimą.

4.3. **Išorinė komunikacija** – Centro bendravimas ir informacijos teikimas socialinių paslaugų gavėjams, jų artimiesiems, partneriams, valstybės ir savivaldybių institucijoms, žiniasklaidai, bendruomenei ir kitoms suinteresuotosioms šalims.

4.4. **Komunikacijos kanalai** – informacijos perdavimo ir gavimo priemonės, naudojamos vidinei ir išorinei komunikacijai vykdyti.

4.5. **Veiklos viešinimas** – informacijos apie Centro veiklą, teikiamas paslaugas, vykdomus projektus, renginius, pasiekimus ir iniciatyvas sklaida viešojoje erdvėje.

4.6. **Formali komunikacija** – komunikacijos kanalais perduodama informacija, susijusi su Centro veikla, sprendimais, užduotimis ir kitais darbo organizavimo klausimais.

4.7. **Neformali komunikacija** – neoficialūs informacijos mainai tarp darbuotojų, vykstantys asmeninių ar darbinių santykių pagrindu ir nesantys oficialios informacijos perdavimo sistemos dalimi.

4.8. **Grižtamasis ryšys** – darbuotojui ar darbuotojų grupei teikiama informacija apie darbo rezultatus, elgesį, pasiekimus, tobulintinas sritis, pasiūlymus ar kitus su darbo veikla susijusius aspektus.

4.9. **Oficialus pranešimas** – Centro vardu pateikiama informacija, parengta ir (ar) patvirtinta Centro direktoriaus arba jo įgalioto asmens bei paskelbta ar perduota naudojantis oficialiais Centro komunikacijos kanalais.

## II SKYRIUS

### VIDINĖS KOMUNIKACIJOS KRYPTYS, KOMUNIKACIJOS IR VIEŠINIMO PRINCIPAI

5. Vidinė komunikacija Centre suprantama kaip nuoseklus, savalaikis darbuotojų informavimo, bendradarbiavimo ir įtraukimo procesas, užtikrinantis veiksmingą Centro veiklą ir tikslų įgyvendinimą.

#### 6. Centre komunikacija vykdoma šiomis kryptimis:

6.1. **Iš direktoriaus darbuotojams** – direktoriaus teikiama informacija darbuotojams, kuria siekiama informuoti, pavesti užduotis, instruktuoti, vertinti darbo rezultatus, perduoti žinias bei kitą informaciją, reikalingą darbo funkcijoms atlikti.

6.2. **Iš darbuotojų direktoriui** – darbuotojų teikiamas grįžtamasis ryšys, ataskaitos apie atliktą darbą, pasiūlymai, paaiškinimai, prašymai priimti sprendimus ar suteikti pagalbą, taip pat kita su Centro veikla susijusi informacija.

Tai iš darbuotojų gaunamas grįžtamasis ryšys: direktoriui pateiktos ataskaitos apie atliktą darbą, pasiūlymai, paaiškinimai, pagalbos ar sprendimo prašymai, informacijos suteikimas ir kt.;

6.3. **Tarp darbuotojų, skyrių, padalinių** – informacijos mainai tarp darbuotojų, skyrių ir padalinių, padedantys koordinuoti veiklą, spręsti problemas, dalintis informacija ir užtikrinti sklandų darbo organizavimą.

#### 7. Centre komunikacija vykdoma šiomis formomis:

7.1. **Žodžiu** – kai informacija perduodama pokalbių, susirinkimų, pasitarimų, konsultacijų, mokymų metu arba naudojantis ryšio priemonėmis (telefonu, vaizdo konferencijomis ir kitomis elektroninėmis ryšio priemonėmis);

7.2. **Raštu** – kai informacija perduodama dokumentais, elektroniniu paštu, ar kitomis informacijos perdavimo priemonėmis. Rašytinei komunikacijai priskiriami įsakymai, tvarkos aprašai, protokolai, instrukcijos, tarnybiniai pranešimai, ataskaitos, informaciniai pranešimai, įspėjimai ir kiti su Centro veikla susiję dokumentai.

#### 8. Vidinė ir išorinė komunikacija Centre grindžiama šiais principais:

8.1. **Aiškumo, tikslumo, nuoseklumo ir patikimumo** – informacija turi būti tiksli, suprantama, nuosekli ir pagrįsta faktais.

8.2. **Savalaikiškumo** – informacija perduodama laiku, atsižvelgiant į jos aktualumą ir svarbą.

8.3. **Prieinamumo** – užtikrinama galimybė darbuotojams ir kitoms suinteresuotosioms šalims gauti aktualią informaciją jiems prieinamais būdais.

8.4. **Grįžtamojo ryšio užtikrinimo** – sudaromos sąlygos teikti pasiūlymus, pastabas, nuomonę ir gauti atsakymus į aktualius klausimus.

8.5. **Konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos** – komunikacijos metu užtikrinamas teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmens duomenų apsaugą ir konfidencialumą, nustatytų reikalavimų laikymasis.

8.6. **Teisės aktų reikalavimų laikymosi** – komunikacija vykdoma vadovaujantis galiojančiais teisės aktais ir Centro vidaus dokumentais.

8.7. **Bendradarbiavimo** – darbuotojai ir kitos suinteresuotosios šalys skatinami dalytis informacija, bendradarbiauti ir siekti bendrų tikslų.

### III SKYRIUS

#### VIDINĖS KOMUNIKACIJOS PRIEMONĖS IR KANALAI

##### 9. Centre naudojamos šios vidinės komunikacijos priemonės ir kanalai:

**9.1. Centro darbuotojų susirinkimai.** Organizuojami ne rečiau kaip vieną kartą per ketvirtį arba pagal poreikį. Jų tikslas – informuoti darbuotojus apie Centro veiklą, planuojamus pokyčius, svarbiausius sprendimus bei aptarti kitus aktualius klausimus. Susirinkimai registruojami *Personalo pasitarimų, susitikimų, vidaus mokymų ir kitų užsiėmimų registracijos žurnale*.

**9.2. Centro administracijos darbuotojų susirinkimai.** Organizuojami ne rečiau kaip vieną kartą per savaitę arba pagal poreikį. Jų metu planuojama veikla, priimami sprendimai, aptariami veiklos rezultatai, aktualūs klausimai ir informacija, kuri turi būti perduota darbuotojams. Susirinkimai registruojami *Personalo pasitarimų, susitikimų, vidaus mokymų ir kitų užsiėmimų registracijos žurnale*.

**9.3. Elektroninis paštas** – pagrindinė oficialios vidinės komunikacijos priemonė Centre. Elektroniniu paštu perduodami pranešimai, užduotys, informacija apie Centro veiklą, dokumentai ir kita darbuotojams aktuali informacija.

9.3.1. Darbuotojai darbo dienomis privalo reguliariai tikrinti savo elektroninį paštą. Įprasti elektroniniai laišakai turi būti peržiūrimi ir, esant poreikiui, atsakomi ne vėliau kaip per 1 darbo dieną. Skubūs laišakai nagrinėjami nedelsiant arba patvirtinamas jų gavimas. Darbo klausimais informacija siunčiama naudojantis oficialiais Centro elektroninio pašto adresais.

**9.4. Telefoninis ryšys** naudojamas operatyviam informacijos perdavimui, darbuotojų tarpusavio bendravimui, veiklos koordinavimui bei skubių klausimų sprendimui.

**9.5. Vidaus informaciniai stendai** – skirti darbuotojams, paslaugų gavėjams ir lankytojams aktuali informacijai skelbti. Juose pateikiama informacija apie Centro veiklą, vertybes, misiją, viziją, teikiamas paslaugas, paslaugų gavėjų teises ir pareigas bei kita aktuali informacija.

9.5.1. Informacija stenduose atnaujinama pagal poreikį. Pateikiama informacija turi būti aiški, suprantama ir, esant galimybei, pritaikyta asmenims su negalia, naudojant lengvai suprantamą kalbą. Už informacijos pateikimą ir atnaujinimą atsako administracijos darbuotojai ir socialiniai darbuotojai pagal kompetenciją.

**9.6. Inovatyvios vidinės komunikacijos priemonės** Centre naudojamos siekiant užtikrinti efektyvesnę informacijos planavimą, sklaidą, veiklų koordinavimą ir darbuotojų įtraukimą.

9.6.1. Centre naudojamas bendras elektroninis kalendorius („Google“ kalendorius). Kalendorius skirtas planuoti ir koordinuoti vienkartinius, išskirtinius ar ypatingos reikšmės įvykius, galinčius turėti įtakos kelių darbuotojų darbui, paslaugų gavėjų aptarnavimui ar veiklų organizavimui.

9.6.2. Į bendrą elektroninį kalendorių įrašoma:

- individualūs susitikimai ar konsultacijos su paslaugų gavėjais, kai juose dalyvauja keli darbuotojai;
- grupiniai užsiėmimai, mokymai, seminarai, edukaciniai renginiai;
- renginiai, šventės, projektų veiklos, akcijos ir iniciatyvos;
- budėjimų ar paslaugų teikimo grafiko laikini pakeitimai;
- svarbios datos ir terminai (pvz., dokumentų pateikimo terminai, projektų veiklų ar ataskaitų pateikimo terminai);
- kitos veiklos, dėl kurių būtinas darbuotojų tarpusavio informavimas ir koordinavimas.

9.6.3. Į bendrą elektroninį kalendorių neįrašomos kasdienės, rutininės veiklos ir paslaugos, vykdomos pagal nustatytus darbo grafikus, savaitinius veiklos planus ar nuolatinės darbuotojų funkcijas.

9.6.4. Kasdienė darbuotojų veikla, individualūs darbo planai ir įprastos užduotys fiksuojamos kituose Centro naudojamuose dokumentuose ar planavimo priemonėse.

9.6.5. Prieiga prie bendro elektroninio kalendoriaus suteikiama darbuotojams pagal jų pareigas ir funkcijas. Darbuotojai privalo reguliariai sekti jiems aktualią informaciją.

9.6.6. Už informacijos suvedimą, atnaujinimą ir tikslumą atsako veiklą organizuojantis arba už ją atsakingas darbuotojas.

**9.7. Momentinės komunikacijos priemonės** (pvz., „Microsoft Teams“, „Messenger“ ar kitos Centro naudojamos platformos) naudojamos operatyviam informacijos perdavimui, veiklų koordinavimui ir kasdieniam darbuotojų bendravimui. Šiomis priemonėmis perduodama informacija nelaikoma oficialia komunikacija, išskyrus atvejus, kai Centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nustato kitaip.

**9.8. Elektroniniai naujienlaiškiai** – viena iš vidinės komunikacijos priemonių, naudojama darbuotojams pagal poreikį elektroniniu paštu perduoti aktualią informaciją apie Centro veiklą, svarbiausias naujienas, renginius, mokymus, projektus, teisės aktų pakeitimus ir kitą su Centro veikla susijusią informaciją. Elektroniniai naujienlaiškiai taip pat gali būti naudojami darbuotojų švietimui, gerosios praktikos sklaidai. Prireikus elektroniniuose naujienlaiškiuose gali būti pateikiamos nuorodos į elektronines apklausas, skirtas darbuotojų nuomonei, pasiūlymams ir grįžtamajam ryšiui gauti.

**9.9. Elektroninės apklauros** naudojamos darbuotojų nuomonei, pasiūlymams ir grįžtamajam ryšiui gauti, darbuotojų pasitenkinimui, komunikacijos efektyvumui, organizacinei kultūrai ir kitiems su Centro veikla susijusiems klausimams vertinti. Apklausos atliekamos pagal poreikį naudojant Centro pasirinktas elektronines priemones (pvz., „Google Forms“). Apklausų rezultatai naudojami veiklos planavimui, sprendimų priėmimui ir vidaus procesų tobulinimui.

## **IV SKYRIUS**

### **IŠORINĖS KOMUNIKACIJOS PRIEMONĖS IR KANALAI**

10. Informacijos teikimo išorei tikslai:

10.1. užtikrinti atvirą, savalaikį, tikslų, kokybišką ir teisės aktų reikalavimus atitinkantį informacijos pateikimą išorinės komunikacijos subjektams;

10.2. formuoti profesionalų ir patikimą Centro įvaizdį;

10.3. informuoti visuomenę apie Centro veiklą ir teikiamas paslaugas;

10.4. užtikrinti Centro veiklos skaidrumo principo įgyvendinimą

11. Išorinės komunikacijos subjektais laikomi paslaugų gavėjai ir jų artimieji, socialiniai partneriai, valstybės ir savivaldybių institucijos, žiniasklaidos atstovai bei kitos teisę gauti informaciją turinčios suinteresuotosios šalys.

12. Išorinės komunikacijos subjektams teikiama informacija turi būti teisėta, tiksli, objektyvi, aiški, suprantama, savalaikė, nepažeidžianti asmens duomenų apsaugos, konfidencialumo ir profesinės etikos reikalavimų bei atitinkanti oficialią Centro poziciją.

13. Informaciją išorės subjektams turi teisę teikti:

13.1. Centro direktorius;

13.2. Centro direktoriaus įgalioti darbuotojai pagal jų kompetenciją;

13.3. darbuotojai, kuriems tokia funkcija nustatyta pareigybės aprašyme arba pavesta atskiru pavedimu.

14. Darbuotojams, kuriems nėra pavesta teikti informaciją išorės subjektams, draudžiama Centro vardu savarankiškai komentuoti Centro veiklą viešojoje erdvėje, teikti oficialius komentarus, viešinti nuotraukas, vaizdo medžiagą ar kitą informaciją be Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens leidimo.

15. Informacija išorės subjektams gali būti teikiama žodžiu, telefonu, elektroniniu paštu, oficialiais raštais, Centro interneto svetainėje [www.spclinkuva.lt](http://www.spclinkuva.lt), socialiniuose tinkluose, susitikimų ir renginių metu bei kitomis teisėtomis komunikacijos priemonėmis.

16. Viešai gali būti skelbiama informacija apie:

16.1. Centro teikiamas paslaugas;

16.2. Centro veiklą, projektus, renginius ir iniciatyvas;

16.3. pasiekimus, gerąją praktiką ir partnerystę;

16.4. darbo pasiūlymus ir kitą teisėtą ir visuomenei aktualią informaciją.

16.5. Esant poreikiui, visuomenei ir žiniasklaidai gali būti teikiami oficialūs komentarai, pranešimai ar paaiškinimai. Informacija teikiama tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės aktų reikalavimams ir nepažeidžia asmenų teisių bei teisėtų interesų.

17. Oficialius viešus pranešimus, pranešimus žiniasklaidai ir kitą Centro poziciją atspindinčią informaciją Centro vardu tvirtina ir pasirašo Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

18. Žiniasklaidai informacija teikiama laikantis skaidrumo, objektyvumo ir atsakomybės principų. Oficialius komentarus Centro vardu teikia Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

19. Centro interneto svetainėje nuolat skelbiamos aktualios naujienos, informacija apie Centro veiklą, funkcijas, teikiamas paslaugas, projektus, renginius, teisės aktus ir kita visuomenei aktuali informacija. Interneto svetainę administruoja direktoriaus paskirtas darbuotojas.

20. Oficialią Centro socialinio tinklo „Facebook“ paskyrą administruoja Centro direktoriaus paskirtas darbuotojas (-ai).

21. Už interneto svetainėje, socialinių paskyrų viešinamos informacijos turinio teisingumą atsako informaciją pateikęs darbuotojas ir socialinio tinklo paskyrą, internetinę svetainę administruojantis darbuotojas pagal savo kompetenciją.

22. Socialiniuose tinkluose draudžiama skelbti:

22.1. asmens duomenis be teisėto pagrindo;

22.2. informaciją apie paslaugų gavėjų sveikatos būklę, socialinę padėtį ar kitus privačius duomenis;

22.3. nuotraukas, vaizdo įrašus ar kitą informaciją be teisėto pagrindo arba asmens sutikimo, kai jis reikalingas;

22.4. konfidencialią informaciją.

23. Į socialiniuose tinkluose pateiktus komentarus reaguojama mandagiai, dalykiškai ir per protingą terminą.

24. Įžeidžiantys, diskriminuojantys, teisės aktus pažeidžiantys ar su Centro veikla nesusiję komentarai gali būti šalinami.

25. Klausimai, susiję su asmens duomenimis, individualiomis situacijomis ar kitomis jautriomis aplinkybėmis, nenagrinėjami viešojoje erdvėje ir nukreipiami į oficialius Centro komunikacijos kanalus.

26. Darbuotojai, naudodamiesi asmeninėmis socialinių tinklų paskyromis, neturi teisės Centro vardu teikti oficialių komentarų, viešinti konfidencialios informacijos ar skelbti informacijos, galinčios pakenkti Centro reputacijai, paslaugų gavėjų teisėms ar teisėtiems interesams.

## V SKYRIUS KOMUNIKACIJA KRIZINĖSE SITUACIJOSE

27. Krizinė situacija – tai įvykis ar aplinkybė, galinti kelti grėsmę paslaugų gavėjų, darbuotojų ar kitų asmenų saugumui ir sveikatai, Centro veiklai, įvaizdžiui ar paslaugų tęstinumui.

28. Krizinių situacijų Centre metu informacija organizuojama vadovaujantis šiuo Aprašu ir *Krizinių situacijų komunikacijos algoritmu (1 priedas)*.

29. Informaciją apie krizinę situaciją išorės subjektams teikia Centro direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

30. Centro darbuotojams draudžiama savarankiškai teikti informaciją apie krizinę situaciją visuomenei, žiniasklaidai ar kitiems išorės subjektams, išskyrus atvejus, kai informacijos teikimą nustato teisės aktai arba tai būtina neatidėliotinai pagalbai užtikrinti.

31. Centro direktorius gali paskirti atsakingą asmenį už komunikacijos koordinavimą krizinės situacijos metu.

32. Krizinių situacijų metu teikiama tik patikrinta, tiksli ir su Centro direktoriumi arba jo įgaliotu asmeniu suderinta informacija apie:

32.1. situacijos pobūdį;

32.2. Centro veiksmus krizinei situacijai valdyti;

32.3. taikomas saugumo priemonės;

32.4. paslaugų organizavimo pokyčius.

32.5. kitą informaciją, kurios pateikimas neprieštarauja teisės aktų reikalavimams.

33. Centro darbuotojai apie krizines situacijas informuojami naudojantis Centre nustatytomis vidinės komunikacijos priemonėmis ir kanalais.

34. Esant skubiam reikalui, darbuotojai informuojami telefonu arba kitomis operatyvaus ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis greitą informacijos perdavimą.

35. Krizinių situacijų metu laikomasi vieningos komunikacijos pozicijos, siekiant užtikrinti teikiamos informacijos tikslumą, nuoseklumą ir patikimumą.

36. Krizinių situacijų metu draudžiama skleisti nepatvirtintą informaciją, prielaidas, gandus ar asmeninę nuomonę, galinčią suklaidinti visuomenę, darbuotojus ar kitas suinteresuotąsias šalis.

## VI SKYRIUS GRĮŽTAMASIS RYŠYS

37. Grįžtamasis ryšys – darbuotojų, paslaugų gavėjų, jų artimųjų, partnerių ar kitų suinteresuotųjų šalių pateikiama nuomonė, pasiūlymai, pastabos, klausimai, vertinimai ar kita informacija, leidžianti įvertinti komunikacijos, paslaugų ir Centro veiklos kokybę bei ją tobulinti.

38. Grįžtamasis ryšys gali būti teikiamas žodžiu, raštu arba naudojantis elektroninėmis ir kitomis komunikacijos priemonėmis.

39. Grįžtamasis ryšys Centre teikiamas šiomis priemonėmis:

39.1. **vidinio grįžtamojo ryšio priemonėmis** – darbuotojų susirinkimuose, pasitarimuose; individualių pokalbių metu; elektroniniu paštu; elektroninėmis apklausomis bei kitomis Centre naudojamomis vidinės komunikacijos priemonėmis.

39.2. **išorinio grįžtamojo ryšio priemonėmis**: telefonu; elektroniniu paštu; oficialia Centro socialinio tinklo „Facebook“ paskyra; elektroninėmis apklausomis; konsultacijomis, susitikimais bei

kitomis komunikacijos su paslaugų gavėjais, jų artimaisiais, partneriais bei kitomis suinteresuotosiomis šalimis priemonėmis.

40. Darbuotojai, paslaugų gavėjai, jų artimieji, socialiniai partneriai ir kitos suinteresuotos šalys pasiūlymus, pastabas, klausimus ar kitą grįžtamąjį ryšį gali teikti žodžiu, raštu, elektroniniu paštu, elektroninių apklausų, susitikimų metu ar kitomis Centre naudojamomis komunikacijos priemonėmis.

41. Gautas grįžtamasis ryšys nagrinėjamas pagal kompetenciją ir, esant poreikiui, naudojamas Centro veiklai, komunikacijai ir teikiamų paslaugų kokybei gerinti.

## **VI SKYRIUS ATSAKOMYBĖS**

42. Administracijos darbuotojai užtikrina vidinės ir išorinės komunikacijos bei veiklos viešinimo organizavimą ir veiksmingumą; organizuoja darbuotojų susirinkimus, pasitarimus ir kitus informacinius renginius, koordinuoja, derina ir, pagal kompetenciją, tvirtina viešinamą informaciją, užtikrina aktualios informacijos sklaidą darbuotojams, diegia, administruoja ir prižiūri komunikacijos bei informacijos sklaidos priemones; užtikrina asmens duomenų apsaugos, konfidencialumo ir informacijos saugos reikalavimų laikymąsi; pagal kompetenciją užtikrina tinkamą komunikacijos organizavimą krizinių situacijų metu.

43. Centro darbuotojai aktyviai dalyvauja Centro komunikacijos procesuose, reguliariai susipažįsta su jiems pateikiama aktualia informacija, laiku perduoda su darbo funkcijų vykdymu susijusią informaciją ir teikia grįžtamąjį ryšį, laikosi šiame Apraše nustatytų komunikacijos reikalavimų; užtikrina perduodamos informacijos tikslumą, konfidencialumą ir asmens duomenų apsaugą, Centro vardu viešai informaciją teikia tik šio Aprašo nustatyta tvarka.

## **VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

44. Su Aprašu darbuotojai supažindinami vidinės komunikacijos kanalais.

45. Aprašas skelbiamas Centro internetinėje svetainėje;

46. Aprašas peržiūrimas ir prireikus atnaujinamas pasikeitus teisės aktams ar Centro veiklos poreikiams.

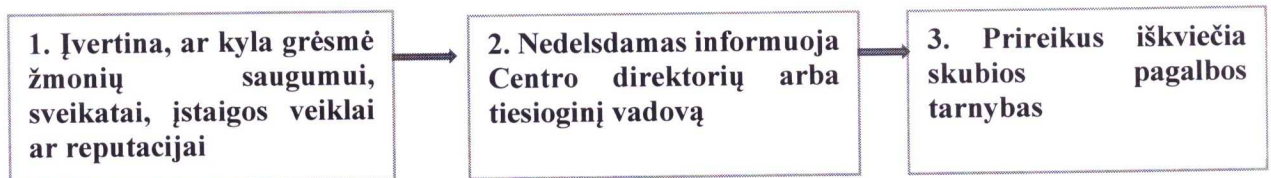
---

## KRIZINIŲ SITUACIJŲ KOMUNIKACIJOS ALGORITMAS

### 1 ETAPAS. KRIZINĖS SITUACIJOS NUSTATYMAS

#### 1.1. Situacijos identifikavimas

Darbuotojo veiksmai pastebėjus arba gavus informaciją apie galimą krizinę situaciją:



#### Krizinėmis situacijomis laikoma:

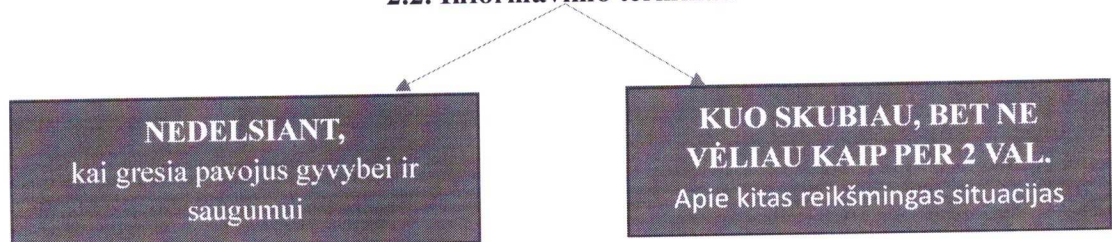
- nelaimingi atsitikimai;
- smurto ar agresijos atvejai;
- gaisras, avarija, stichinės nelaimės;
- infekcinių ligų protrūkis;
- duomenų saugumo pažeidimo atvejai;
- neigiamos informacijos viešojoje erdvėje atvejai;
- kiti įvykiai, situacijos, galinčios turėti reikšmingą poveikį įstaigos veiklai.

### 2 ETAPAS. INFORMACIJOS PERDAVIMAS VADOVYBEI

#### 2.1. Pirminės informacijos pateikimas

Apie susidariusią krizinę situaciją darbuotojas tiesiogiai arba telefonu perduoda informaciją Centro direktoriui arba tiesioginiam vadovui, nuroydamas: **kas įvyko; kada įvyko; kas dalyvauja; ar yra nukentėjusių; kokių veiksmų jau imtasi.**

#### 2.2. Informavimo terminai:



### 3 ETAPAS. SITUACIJOS ĮVERTINIMAS, SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS

#### 3.1. Situacijos vertinimas:

Centro direktorius arba jo paskirtas atsakingas asmuo:

- įvertina krizinės situacijos mastą;
- nustato galimą poveikį darbuotojams, paslaugų gavėjams ir įstaigos veiklai;
- įvertina reputacijos riziką;

- nusprendžia dėl tolimesnių veiksmų.

Centro direktorius arba jo paskirtas atsakingas asmuo priima sprendimą apie tai: **kokia informacija ir kam gali būti teikiama ir perduodama; kokiais komunikacijos kanalais bus naudojama; kas atsakingas už komunikaciją.**

#### 4 ETAPAS. KOMUNIKACIJOS ORGANIZAVIMAS KRIZINĖJE SITUACIJOJE

**4.1. Atsakingų asmenų paskyrimas.** Centro direktorius skiria darbuotoją (-us), atsakingą (-us) už krizinės situacijos valdymo koordinavimą, komunikaciją; darbuotojų informavimą; bendradarbiavimą su kitomis institucijomis.

**4.2. Vidinė komunikacija.** Esant būtinybei Centro darbuotojai elektroniniu paštu arba telefonu informuojami apie situacijos pobūdį, apie būtinus atlikti veiksmus, saugumo reikalavimus, darbo organizavimo pokyčius. Skubiais atvejais darbuotojai informuojami telefonu arba kitomis operatyvaus ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis greitą informacijos perdavimą.

**4.3. Išorinė komunikacija.** Apie Centre susidariusią krizinę situaciją, jeigu reikia, informuojami paslaugų gavėjai, jų artimieji, Pakruojo rajono savivaldybės administracijos atsakingi darbuotojai, pagal poreikį kitos institucijos. Apie krizinę situaciją Centre gali būti skelbiama Centro internetinėje svetainėje, socialiniame tinkle „Facebook“, kitoms institucijoms pranešama elektroniniu paštu, telefoniniu skambučiu/pranešimu arba susitikimų metu.

#### 5 ETAPAS. INFORMACIJOS TEIKIMO TVARKA

##### 5.1. Leidžiama teikti informaciją:

- patvirtinta informacija apie įvykį;
- informacija apie saugumo užtikrinimą;
- informacija apie Centro atliekamus veiksmus;
- laikini paslaugų organizavimo pokyčiai;
- kontaktai papildomai informacijai.

##### 5.2. Draudžiama teikti informaciją:

- asmens duomenys;
- sveikatos informacija;
- nepatvirtinti faktai;
- informacija apie atliekamus vidinius tyrimus;
- nuotraukos ar vaizdo medžiaga be teisėto pagrindo;

#### 6 ETAPAS. SOCIALINIŲ TINKLŲ VALDYMAS

**6.1. Socialiniame tinkle „Facebook“ skelbiama** tik suderinta informacija; laikomasi pagarbios komunikacijos principų; neviešinami konfidencialūs duomenys.

##### 6.2. Reagavimas į komentarus:

- stebima viešoji informacija;
- į melagingą informaciją reaguojama oficialiais paaiškinimais;
- komentarai vertinami atsakingai ir profesionaliai.

#### 8 ETAPAS. KRIZINĖS SITUACIJOS UŽBAIGIMAS

8.1. Pasibaigus krizinei situacijai darbuotojai informuojami apie situacijos pabaigą, atnaujinamas įprastas darbo organizavimas, prireikus teikiama emocinė pagalba darbuotojams ar paslaugų gavėjams.

**8.2. Situacijos analizė.** Atliekama krizės valdymo analizė įvertinant komunikacijos efektyvumą, nustatant tobulintinas sritis.

---