Załącznik
do Zarządzenia Nr 39
Dyrektora CCŚ
z dnia 5.12.017r.

Regulamin zasad wizerunku i polityki informacyjnej
Częstochowskiego Centrum Świadczeń w Częstochowie

I. Postanowienia ogólne

§ 1.

Ustala się szczegółowe zasady wizerunku i polityki informacyjnej w Częstochowskim Centrum Świadczeń w Częstochowie

§ 2.

Ilekroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

1) zasadach – należy przez to rozumieć zasady wizerunku i polityki informacyjnej obowiązujące w Częstochowskim Centrum Świadczeń w Częstochowie;
2) Centrum - należy przez to rozumieć Częstochowskie Centrum Świadczeń w Częstochowie;
3) mediach – należy przez to rozumieć dziennikarzy, pracowników stacji radiowych i telewizyjnych, prasy, mediów elektronicznych (np. portali internetowych), w tym mediów społecznościowych;
4) pracownikach – należy przez to rozumieć wszystkie osoby zatrudnione w CCŚ w Częstochowie;
5) dyrektorze – należy przez to rozumieć dyrektora Częstochowskiego Centrum Świadczeń
6) kierowniku – należy przez to rozumieć kierownika lub osobę zastępującą, a także osobę zatrudnioną na stanowisku samodzielnym;

II. Cele polityki informacyjnej

§ 3.

1. Polityka wizerunkowa powinna być spójna i zmierzać do jasno określonych celów.
2. Budowa wizerunku Centrum poprzez prowadzenie przejrzystej i jednolitej polityki informacyjnej ma na celu w szczególności:

1) kształtowanie pozytywnego wizerunku Centrum;
2) zapewnianie rzetelnych i aktualnych informacji o działalności Centrum;
3) informowanie opinii publicznej o bieżącej działalności Centrum;
4) kształtowanie oczekiwanych relacji z klientami;
5) eliminowanie sytuacji konfliktowych;
6) umacnianie wizerunku Centrum, jako instytucji zaufania publicznego.

III. Zewnętrzna polityka informacyjna

§ 4.

1. Do prawidłowego realizowania polityki informacyjnej zobowiązani są wszyscy pracownicy. Przez budowanie pozytywnego wizerunku rozumie się współpracę z klientami i podmiotami współpracującymi, tym samym wszyscy pracownicy działają na rzecz wspólnego wizerunku Centrum.
2. Wszelkie prośby o udzielenie informacji skierowane do Centrum przez podmioty zewnętrzne, w tym media, powinny być rozpatrywane, a następnie odpowiedź powinna być przekazywana zadającemu pytanie, bez zbędnej zwłoki.
3. W przypadku kierowania zapytań mogących mieć wpływ na wizerunek Centrum należy przekazać pytanie niezwłocznie do dyrektora.
4. W przypadku szczegółowych pytań merytorycznych odpowiedź przygotowuje właściwa komórka organizacyjna Centrum i przekazuje do dyrektora.
5. Kierownika lub osobę przez niego wyznaczoną do przygotowania odpowiedzi, zobowiązuje się do rzeczowego, merytorycznego i kompletnego przygotowania informacji/odpowiedzi oraz przekazania przygotowanych informacji/odpowiedzi do dyrektora. Osoba udzielająca informacji/odpowiedzi ponosi odpowiedzialność za przekazane treści merytoryczne.
6. Kierownicy komórek organizacyjnych są zobowiązani do niezwłocznego informowania dyrektora o wszelkiego rodzaju wydarzeniach oraz sprawach, które mogą mieć wpływ na wizerunek Centrum lub mogą skutkować zainteresowaniem mediów.

§ 5.

1. Odpowiedzi na skierowane przez media do Centrum pytania, prośby o komentarze itp. udziela dyrektor lub inna osoba wyznaczona przez dyrektora Centrum.
2. Pracownicy wyznaczeni do kontaktu z mediami, udzielają tylko i wyłącznie informacji w zakresie zadań realizowanych przez komórkę organizacyjną.
3. Zabrania się samodzielnego kontaktu z mediami, z zastrzeżeniem ust. 1. Przez kontakt z mediami rozumie się wypowiedzi pisemne, ustne, bezpośrednie i telefoniczne.
4. W przypadku skierowania bezpośredniej prośby do Pracownika o udzielenie komentarza czy odpowiedzi na pytanie mediów, należy skorzystać z poniższej formuły:
   „Zgodnie z zarządzeniem Dyrektora, p*racownik nie jest upoważniony do samodzielnego kontaktu z mediami. W celu uzyskania informacji proszę skontaktować się dyrektorem CCŚ”* - podając numer telefonu służbowego oraz e-mail.

IV. Zasady komunikacji

§ 6.

1. Podczas odbierania telefonów służbowych stosuje się następujące zasady:
   1) osoba odbierająca telefon służbowy podaje nazwę Centrum tj. „Częstochowskie Centrum Świadczeń”, a następnie przedstawia się imieniem i nazwiskiem;
   2) do formuły rozpoczynającej rozmowę można dodać w dowolnym miejscu zwrot grzecznościowy, a także nazwę komórki organizacyjnej i/lub zajmowanego stanowiska;
2. Wprowadza się obowiązek stosowania jednolitego podpisu w służbowej korespondencji elektronicznej, zgodnie z poniższym wzorem:

Imię Nazwisko
stanowisko
nazwa komórki organizacyjnej

ul. ....., 42-2..... Częstochowa (*adres komórki)*
tel. 340000000, *(telefon bezpośredni do pracownika),* tel. kom. +48 000000000 *(w przypadku posiadania służbowego telefonu komórkowego)*
….....@.....

Częstochowskie Centrum Świadczeń
www.....

Niniejszy e-mail zawiera informacje poufne lub prawnie chronione. Jeśli nie jesteś właściwym odbiorcą tej wiadomości poinformuj natychmiast nadawcę i skasuj ten e-mail. Kopiowanie lub przekazywanie wiadomości bez zezwolenia jest zabronione.
This e-mail may contain confidential and/or privileged information. If you are not the intended recipient (or have received this e-mail in error) please notify the sender immediately and delete this e-mail. Any unauthorized copying, disclosure or distribution of the material in this e-mail is strictly forbidden.

V. Szata graficzna

§ 7.

1. Wprowadza się obowiązek stosowania jednolitego wzoru papieru firmowego Centrum, określonego w Załącznikach nr 1a, Załącznik nr 1b do niniejszego regulaminu.
2. Wprowadza się obowiązek stosowania jednolitego wzoru logo Centrum i/lub słownej nazwy Częstochowskie Centrum Świadczeń.
3. Logo i/lub słowną nazwę Częstochowskie Centrum Świadczeń należy stosować na wszystkich materiałach identyfikacji wizualnej, promocyjnych i wizerunkowych Centrum, z wyłączeniem decyzji administracyjnych. Dopuszczalna jest rezygnacja ze stosowania logo tylko w szczególnych przypadkach i po uzyskaniu zgody dyrektora.
4. Środki identyfikacji wizualnej oraz materiały promocyjne i wizerunkowe m.in. plakaty, spoty reklamowe, banery, roll-upy, ulotki, informacje prasowe na temat realizowanych działań przygotowują pracownicy. Projekty przesyłane są do akceptacji dyrektora.
5. W materiałach, o których mowa w ust. 4 należy umieszczać pełną nazwę Centrum, alternatywnie dopuszcza się stosowanie skrótu „CCŚ”.
6. W obiegu korespondencyjnym dopuszcza się możliwość stosowania wersji czarno-białej papieru

firmowego.

§ 8.

1. Ustala się stosowanie następujących standardów w korespondencji służbowej wychodzącej z CCŚ:
   1) marginesy zewnętrzne 2,5 cm;
   2) należy stosować następujące czcionki i odstępy między wierszami:
      a) w pismach oficjalnych i decyzjach Arial 10 pkt., odstęp między wierszami pojedynczy,
      b) w pismach okolicznościowych, grzecznościowych Arial 11 pkt, odstęp między wierszami 1,5 wiersza,
      c) na dyplomach, zaproszeniach, podziękowaniach, gratulacjach dopuszcza się stosowanie dowolnych czcionek w różnych rozmiarach, w tym czcionek ozdobnych, a także dowolnych odstępów między wierszami, z zastrzeżeniem § 7 ust. 4.
   3) wcięcie akapitowe nie więcej niż 1 cm;
   4) pogrubienie nagłówka – odbiorcy pisma;
   5) treść tekstu wyjustowana (wyrównana do lewej i prawej strony), znaki interpunkcyjne stawiane są bezpośrednio po wyrazie, bez dodatkowej spacji;
   6) nowy wątek poruszanej sprawy należy rozpocząć od nowego akapitu, z wcięciem akapitowym oraz z ewentualnym odstępem 1 wiersza;
   7) wyrażenia stanowiące przyimki, partykuły, zaimki: (np.: w, od, do, o, i, a, co, nie, lub, albo, bądź, jego, jej, itp.) lub pojedyncze, pierwsze wyrazy nowego zdania zamieszczane na końcu wiersza, należy przenieść do nowego akapitu z użyciem tzw. „twardej spacji”;
   8) miejsce i data, w których nazwa miesiąca podawana jest słownie użyte w odpowiednim przypadku deklinacyjnym, według schematu: „Częstochowa, dnia 1 stycznia 2015 r.” znajduje się w pionie bezpośrednio pod nagłówkiem i w poziomie na szerokości ok. 9 cm od granicy lewego marginesu;
   9) nazwa adresata pisma z ewentualnym wskazaniem miejsca jego zamieszkania lub siedziby znajduje się około 2 lub 3 odstępy od daty, na szerokości ok. 9 cm od granicy lewego marginesu, z wyrównaniem lewej strony, tj. w jednej linii pionowej z miejscem i datą; szczegóły zapisu określono w § 9 niniejszego regulaminu;
   10) pomiędzy nazwą adresata a treścią pisma stosuje się 3 lub 4 odstępy, w zależności od długości nazwy adresata i długości pisma;
   11) formułę grzecznościową kończącą pismo umieszcza się 2 lub 3 odstępy poniżej treści pisma w poziomie na szerokości ok. 9 cm od granicy lewego marginesu, z wyrównaniem lewej strony, tj. w jednej linii pionowej z miejscem i datą oraz nazwą adresata;
   12) odręczny podpis nadawcy pod treścią pisma powinien zostać złożony w miejscu między formułą grzecznościową kończącą pismo a wpisanym imieniem i nazwiskiem nadawcy w przypadku braku pieczątki służbowej;
   13) dopuszcza się niestosowanie formuł grzecznościowych na początku pisma (np. „Szanowny Panie”) oraz na końcu pisma (np. „Z poważaniem”) w przypadku korespondencji, o której mowa w ust. 1 pkt 2 lit. a.
2. Ustalenia określone w ust. 1 nie dotyczą korespondencji generowanej przez systemy elektroniczne obowiązujące w Centrum w zakresie zmian wymagających ingerencji pracowników Zespołu ds. Informatyki.

§ 9.

1. Obowiązuje adresowanie poczty zewnętrznej tylko i wyłącznie w zapisie komputerowym, poprzez nadrukowanie danych adresata na kopercie lub nadrukowanie danych adresata w piśmie w układzie pozwalającym na złożenie pisma tak, by adres był widoczny w tzw. kopercie z okienkiem.
2. Pracownicy są zobowiązani do weryfikowania kodów pocztowych adresatów z bazą kodów prowadzoną przez Pocztę Polską.
3. Podczas zapisywania danych dotyczących adresów należy stosować poniższe zasady:
   1) skróty ul., pl. piszemy małymi literami (np. ul. Okólna, pl. Trzech Krzyży).
      Tak samo należy postępować ze skrótem al. jeśli pochodzi od słowa w liczbie pojedynczej, tj. aleja (np. al. Najświętszej Maryi Panny).
      Uwaga! Jeśli w nazwie występuje liczba mnoga (np. Aleje Jerozolimskie) zarówno pełny wyraz jak i skrót piszemy wielką literą (tj. Al. Jerozolimskie);
   2) spację należny wstawić po skrócie ul., al., pl. i przed numerem domu (np. ul. Zielona 5);
   3) numer mieszkania należy zapisywać ze skrótem m. — wówczas należy stawiać spację

po numerze domu, następnie skrót m. z kropką i spację po kropce (np. 14 m. 25);
4) nazwy ulic pochodzące od imion świętych i błogosławionych dopuszcza się pisać na dwa sposoby:
   a) pełną nazwą i wtedy używamy wielkich liter, tj. ul. Świętej Barbary,
   b) ze skrótem, ale wtedy skrót św. i bł. zapisujemy małą literą (np. ul. św. Barbary);
5) nazwisko adresata należy zapisywać drukowanymi literami (np. Jan KOWALSKI);
6) przy zapisywaniu adresów należy posługiwać się wzorem:

Jan KOWALSKI
ul. Zimna 22/34 m. 5
42-202 Częstochowa

VI. Strony internetowe, media społecznościowe i inne

§ 10.

1. Nadzór nad informacjami zamieszczanymi na stronie internetowej oraz oficjalnych profilach w mediach społecznościowych Centrum prowadzi Dyrektor lub osoba go zastępująca.
2. Kierownicy zobowiązani są monitorować treści zamieszczone na stronie internetowej, dotyczące działalności zarządzanej komórki organizacyjnej i są odpowiedzialni za ich bieżącą aktualizację np. w wyniku zmiany przepisów, zmian organizacyjnych, wprowadzania nowych wzorów dokumentów, niezgodności treści ze stanem faktycznym itp.
3. Aktualizacja treści powinna odbywać się poprzez wykonanie następujących czynności:
   1) opracowanie aktualnych treści;
   2) przekazanie treści do Zespołu ds. Informatyki wraz z dokładną instrukcją, które treści należy zaktualizować lub gdzie treści należy umieścić;
   3) sprawdzenie prawidłowego zamieszczenia/zaktualizowania treści.
4. Czynności, o których mowa w ust. 3 nie stosuje się przy zamieszczaniu i aktualizacji treści z zakresu zamówień publicznych, które to publikowane są bezpośrednio przez wyznaczonych pracowników Sekcji Nadzoru i Administracji, po uprzednim zatwierdzeniu przez dyrektora a także treści w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP) Centrum, które są zamieszczane przez pracowników Sekcji Nadzoru i Administracji po przygotowaniu przez Kierowników.
5. Kierownicy lub osoby wyznaczone, zobowiązani są do bieżącego informowania Dyrektora lub osoby go zastępującej o działalności komórki organizacyjnej, w zakresie, o którym powinni być poinformowani pozostali pracownicy Centrum lub opinia publiczna. Informacje winny być przekazywane w formie elektronicznej wraz z załącznikami w postaci zdjęć, skanów dyplomów, plakatów, zaproszeń itp.
   Do informacji o działalności komórki organizacyjnej, w zakresie, o którym powinni być poinformowani pozostali pracownicy Centrum lub opinia publiczna należą między innymi:
   1) istotne informacje lub zmiany w zakresie działalności komórki organizacyjnej, a także obowiązujących przepisów związanych z działalnością, które mogą mieć wpływ na pracę pozostałych pracowników Centrum lub być istotne z punktu widzenia klientów szczególnie jeśli wprowadzają zmiany w dotychczasowym sposobie realizacji świadczeń itp.;
   2) organizowane szkolenia, wydarzenia, imprezy;
   3) realizowane projekty – w tym m.in. o ich rozpoczęciu, zakończeniu czy ważnych i ciekawych wydarzeniach w trakcie realizacji;
   4) zdobyte nagrody, osiągnięcia, wyróżnienia, podziękowania;
   5) wszystkie inne informacje mogące mieć wpływ na wizerunek Centrum.
6. Ostateczną decyzję o opublikowaniu nadesłanych treści podejmuje Dyrektor lub osoba go zastępująca

VII. Ochrona wizerunku

§ 11.

1. Pracownicy są zobowiązani przestrzegać prawa do ochrony wizerunku osób utrwalonych na zdjęciach oraz innych nośnikach utrwalających wizerunek, zgodnie z przepisami prawa prasowego.
2. Zdjęcia/filmy obrazujące działalność komórek, przekazane do publikacji w mediach powinny być wolne od roszczeń o ochronę wizerunku osób utrwalonych na tych zdjęciach/filmach. Dotyczy to zwłaszcza zdjęć uczestników realizowanych działań w ramach pracy Centrum.
3. Osoby znajdujące się na zdjęciach/filmach powinny wyrazić zgodę na ich publikację poprzez podpisanie „zgody na utrwalanie wizerunku” - Załącznik 4 lub Załącznik 5 do niniejszego regulaminu, bądź innej spełniającej warunki określone w niniejszym paragrafie.

4. Zgody, o których mowa w ust. 3 podpisuje, przechowuje i weryfikuje komórka organizacyjna, której pracownicy dokonali utrwalenia wizerunku.
5. Pracownik przed przekazaniem zdjęć/filmów do publikacji w mediach, na stronach internetowych, ulotkach itp. dokonuje analizy fotografii pod względem ich zgodności z zasadami opisanymi w niniejszym paragrafie i przekazuje tylko te zdjęcia, które mogą zostać opublikowane zgodnie z obowiązującym prawem.

VIII. Identyfikacja

§ 12.

1. Wprowadza się jednolite wzory:
   1) identyfikatorów, które pracownicy są zobowiązani nosić. Wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu;
   2) tabliczek identyfikacyjnych umieszczanych przy drzwiach lub na drzwiach do pokojów w Centrum. Wzór stanowi Załącznik nr 3 do niniejszego regulaminu.
2. Za przygotowanie oraz bieżącą aktualizację identyfikatorów i tabliczek, o których mowa w ust. 1, odpowiadają w danej komórce organizacyjnej Kierownicy lub osoby przez nich wyznaczone.

IX. Postanowienia końcowe

§ 13.

Integralną część niniejszego regulaminu stanowią niżej wymienione załączniki:
1) Załącznik nr 1a,1b – wzór papieru firmowego;
2) Załącznik nr 2 - wzór identyfikatora;
3) Załącznik nr 3 – wzór tabliczek identyfikacyjnych;
4) Załącznik nr 4 – wzór zgody na rozpowszechnianie wizerunku dziecka;
5) Załącznik nr 5 – wzór zgody na rozpowszechnianie wizerunku.