Załącznik
do Zarządzenia Nr 4.2019
Dyrektora CCŚ
z dnia 27.02.019r.

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 komórki organizacyjnej lub osobę go 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 właściwą 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. Sobieskiego 15, 42-217 Częstochowa
tel. …….. (telefon bezpośredni do pracownika),
….....@.....(adres e-mail pracownika)

Częstochowskie Centrum Świadczeń
www.ccs.czestochowa.pl

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 Załączniku nr 1 do niniejszego regulaminu.
2. Wprowadza się obowiązek stosowania jednolitego wzoru logo Centrum i/lub słownej nazwy Częstochowskie Centrum Świadczeń. Wzór logo określa Załącznik nr 4 do niniejszego regulaminu.
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 akceptacji Dyrektora wraz z informacją, 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 ds. Administracyjno - Kancelaryjnych, po uprzednim zatwierdzeniu przez Dyrektora a także przy zamieszczaniu i aktualizacji treści w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP) Centrum, które są zamieszczane przez uprawnionych pracowników po przygotowaniu lub zaakceptowaniu 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. Należą do nich 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;
   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. Identyfikacja

§ 11

1. Wprowadza się jednolite wzory:
   1) identyfikatorów, które pracownicy są zobowiązani nosić. Wzór identyfikatora stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego regulaminu;
   2) tabliczek identyfikacyjnych umieszczanych przy drzwiach lub na drzwiach do pokojów w Centrum. Wzór tabliczek 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.

VIII. Postanowienia końcowe

§ 12

Integralną część niniejszego regulaminu stanowią niżej wymienione załączniki:
1) Załącznik nr 1– wzór papieru firmowego;
2) Załącznik nr 2 - wzór identyfikatora;
3) Załącznik nr 3 – wzór tabliczek identyfikacyjnych;
4) Załącznik nr 4 – wzór logo.