



Załącznik do Zarządzenia Zarządu nr 2021/08 z dnia 24 marca 2021 r.

Regulamin obsługi medialnej PEWIK GDYNIA Sp. z o.o.

Gdynia, marzec 2021 r.

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i tryb współpracy Spółki ze środkami masowego przekazu w celu kształtowania publicznego wizerunku Spółki, jako firmy odpowiedzialnej środowiskowo i społecznie oraz przyjaznej dla klienta.
2. Przedmiotem Regulaminu jest określenie zadań osób odpowiedzialnych za współpracę z przedstawicielami mediów oraz za opracowywanie, weryfikację, zatwierdzanie, przekazywanie, rozpowszechnianie i przechowywanie informacji pomiędzy zainteresowanymi stronami.
3. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.pewik.gdynia.pl.

II. Podział kompetencji w zakresie współpracy z mediami

1. Prezes Zarządu:

- kształtuje politykę informacyjną Spółki,
- określa zakres informacji udzielanych mediom,
- decyduje o ewentualnych reakcjach na informacje i opinie o Spółce przedstawiane w mediach.

2. Dyrektorzy:

- odpowiadają za zarządzanie informacją w obszarze nadzorowanych przez siebie pionów,
- weryfikują i zatwierdzają treść przekazywanych mediom informacji i materiałów (z wyłączeniem informacji bieżących o przerwach i zakłóceniach w świadczeniu usług).

3. Kierownicy komórek organizacyjnych i dyżurni dyspozytorzy

na bieżąco informują Specjalistę ds. Informacji i Promocji - Rzecznika Prasowego o:

- planowych przerwach w dostawie wody,
- awaryjnych zakłóceniach w dostawie wody lub odbiorze ścieków,
- innych zdarzeniach mogących mieć wpływ na ciągłość i jakość świadczonych usług.

4. Rzecznik Prasowy:

- na bieżąco zamieszcza komunikaty o przerwach i zakłóceniach w świadczeniu usług na stronie internetowej i portalach społecznościowych Spółki,
- informuje przedstawicieli mediów o przerwach i zakłóceniach w świadczeniu usług,
- redaguje informacje dla mediów,
- redaguje komunikaty i ogłoszenia kierowane do interesariuszy Spółki,
- redaguje / zarządza profilami Spółki na portalach społecznościowych,
- utrzymuje bezpośrednie kontakty z przedstawicielami mediów,
- przygotowuje materiały promocyjne i edukacyjne (np. ulotki, foldery) prezentujące działania Spółki,
- aktualizuje na bieżąco zawartość strony internetowej www.pewik.gdynia.pl,
- aktualizuje stronę BIP,
- monitoruje i archiwizuje dotyczące Spółki informacje pojawiające się w mediach.

III. Udzielanie odpowiedzi na pytania mediów

1. Przedstawiciel mediów zainteresowany uzyskaniem informacji na temat działalności Spółki przesyła pytania na adres e-mail: Anna.Szpajer@pewik.gdynia.pl, Rzecznik.Prasowy@pewik.gdynia.pl
2. Po otrzymaniu zapytania automatycznie generowana jest informacja zwrotna potwierdzająca odbiór wiadomości.
3. Odpowiedzi na pytania mediów udzielane są:
 - niezwłocznie w sprawach dotyczących awarii i przerw w świadczeniu usług oraz innych nie wymagających czasu na ich przygotowanie,
 - najpóźniej w ciągu 14 dni kalendarzowych w sprawach wymagających zebrania i zredagowania szczegółowych informacji (*art. 13 ust 1 Ustawa o dostępie do informacji publicznej*).
4. Dane kontaktowe do osoby odpowiedzialnej za komunikację w PEWIK są dostępne na stronie www.pewik.gdynia.pl/kontakt/media

IV. Wywiady na żywo

1. Przedstawiciel mediów zainteresowany przeprowadzeniem wywiadu na żywo na temat działalności Spółki przesyła zgłoszenie wraz z pytaniami na adres e-mail: Anna.Szpajer@pewik.gdynia.pl, Rzecznik.Prasowy@pewik.gdynia.pl
2. Rzecznik Prasowy ustala z Prezesem Zarządu osobę merytorycznie właściwą do udzielenia wywiadu, współpracuje z nią w przygotowaniu odpowiedzi na zgłoszone pytania oraz uzgadnia termin i miejsce udzielenia wywiadu.
3. Rzecznik Prasowy jest zawsze obecny podczas udzielania wywiadu przez przedstawiciela Spółki, wspierając go w razie potrzeby swoją wiedzą.
4. W trakcie udzielania wywiadu na żywo przedstawiciel Spółki nie musi odpowiadać na pytania nie zgłoszone wcześniej mailowo. W takiej sytuacji informuje przedstawiciela mediów o czasie potrzebnym na przygotowanie odpowiedzi.

V. Autoryzacja wypowiedzi i wywiadu

1. Przedstawiciel Spółki udzielający informacji, która ma mieć formę dosłownie cytowanej wypowiedzi, może zgłosić dziennikarzowi żądanie autoryzacji niezależnie od formy udzielenia tej informacji (pisemna, głosowa, telewizyjna).
2. Dziennikarz nie może odmówić autoryzacji dosłownie cytowanej wypowiedzi, o ile nie była ona uprzednio publikowana lub wygłoszona publicznie.
3. Osoba udzielająca informacji dokonuje autoryzacji dosłownie cytowanej wypowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu:
 - 6 godzin w odniesieniu do dzienników, portali informacyjnych, rozgłośni radiowych, stacji telewizyjnych;
 - 24 godzin w odniesieniu do czasopism.

VI. Informacje dla mediów dostępne na stronie internetowej i portalu społecznościowym

Wszystkie informacje dla mediów dotyczące awarii, wyłączeń wody i innych przerw w świadczeniu usług, zamieszczane są na bieżąco na stronie internetowej

<https://www.pewik.gdynia.pl/kontakt/awarie-szkody/informacje-o-awariach> i na portalu FB.

Informacji telefonicznej dotyczącej zdarzeń awaryjnych w dni świąteczne i wolne od pracy udziela dyspozytor PEWIK pod numerem telefonu 58 66 87 311.

VII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieujętych w Regulaminie mają zastosowanie właściwe przepisy ustawy Prawo Prasowe i ustawy o dostępie do informacji publicznej.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 31 marca 2021 roku.