

Положение

«Об информационной политике АО “Татэнергосбыт” и его взаимодействии со средствами массовой информации»

1. Общие положения

1.1. Положение «Об информационной политике Акционерного общества “Татэнергосбыт” и его взаимодействии со средствами массовой информации» (далее – Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Уставом АО «Татэнергосбыт» (далее – Общество) и иными внутренними документами Общества.

1.2. Положение определяет порядок взаимодействия сотрудников Общества с представителями средств массовой информации (далее – СМИ), государственных структур и ведомств по вопросам информирования граждан Республики Татарстан и Российской Федерации о работе Общества.

1.2. Основной целью настоящего Положения является обеспечение информационной открытости и прозрачности Общества, формирование его положительного имиджа, лояльности клиентов, а также выстраивание конструктивного диалога с представителями СМИ.

2. Распространение информации

2.1. Распространение информации о деятельности Общества осуществляется на основании утвержденного директором Общества Регламента «По распространению информации о деятельности Акционерного общества “Татэнергосбыт”», который отражает порядок взаимодействия структурных подразделений Общества по вопросам предоставления актуальной информации для распространения, создания новостных поводов и работы с комментариями в социальных сетях и в интернете, в том числе порядок взаимодействия с представителями СМИ.

2.2. Основными источниками (каналами распространения) информации о деятельности Общества являются:

- Официальный сайт - www.tatenergobyt.ru;
- Информационные стенды, буклеты, листовки, брошюры и др. полиграфическая продукция, а также видеоролики, транслируемые в офисах клиентского обслуживания Общества;
- Публичная группа ВКонтакте (<https://vk.com/tatenergobyt16?from=groups>);
- Официальные комментарии, заявления, сюжеты, интервью и публикации в СМИ;
- СМС-рассылки в официальные чаты Управляющих компаний, Муниципальных образований и др.;
- Ежемесячная email-рассылка новостного дайджеста;
- Информация на обороте квитанций, выставляемые потребителям от Общества;
- Наружная реклама по Республике Татарстан;
- Участие в отраслевых и профильных выставках, мероприятиях и др.

2.3. В соответствии с настоящим Положением при распространении Обществом информации, независимо от использования того или иного способа ее распространения, могут применяться, включая, но, не ограничиваясь, следующие коммуникативные средства:

- письменные документы или материалы, подготовленные для информирования внутренней и внешней аудитории: пресс-релизы, сообщения для печати, презентации, отчеты и протоколы, брошюры и буклеты Общества, книги, журналы и иные информационные материалы;
- устные сообщения: комментарии, интервью, пресс-конференции, презентации или доклады, выступления на публичных мероприятиях любого направления;

- аудиовизуальные носители: видеоролики, корпоративные видеофильмы, теле- и радиопередачи, аудиозаписи, слайды и иные средства визуального представления;

- электронные материалы, распространяемые по электронной почте, в сети Интернет, публикуемые на корпоративных сайтах и внутрикорпоративных сетевых ресурсах.

3. Взаимодействие с представителями средств массовой информации

3.1. Целью взаимодействия со СМИ является информирование общественности о деятельности Общества и формирование его благоприятного имиджа.

3.2. Общество взаимодействует со СМИ с использованием следующих форм:

- распространение пресс-релизов;
- публикация информации на официальном сайте Общества;
- проведение пресс-конференций, пресс-туров и брифингов с участием руководства Общества;
- организация и проведение интервью, публичных выступлений и обращений;
- реагирование на информационные запросы СМИ, подготовка комментариев представителями Общества;
- участие в публичных мероприятиях, освещаемых СМИ.

3.3. Обеспечение взаимодействия со СМИ по вопросам освещения деятельности Общества осуществляется Пресс-центром.

3.4. Позицию Общества по вопросам, связанным с деятельностью Общества, вправе доводить до сведения СМИ руководитель Пресс-центра с предварительным ее согласованием с директором Общества и его заместителями.

3.5. Филиалы Общества координируют свою работу со СМИ через Пресс-центр. Официальные комментарии, заявления и интервью в филиалах Общества уполномочены давать либо начальник филиала, либо исполняющее его обязанности лицо по предварительному согласованию с Пресс-центром.

3.6. Запросы представителей СМИ направляются официально в Пресс-центр на электронную почту pressa@tatenergobyt.ru, откуда после их регистрации и согласования с директором они передаются в соответствующее структурное подразделение Общества для подготовки ответа.

3.7. Запросы оформляются на имя директора Общества на редакционном бланке за подписью руководителя СМИ (главный редактор/руководитель программы). В документе должны быть сформулированы: основная тема (предмет запроса), список вопросов, контактные данные редакции и ответственного лица, краткие сведения об издании (передаче).

3.8. В случаи, когда Пресс-центр оставляет за собой право отказать представителю СМИ в предоставлении информации о деятельности Общества, входят:

- запросы, не удовлетворяющие п. 3.7 настоящего Положения;
- запросы, в которых запрашиваемая информация нарушает этические нормы, преследует цель дискредитировать имидж или репутацию Общества, а также содержит сведения, составляющие государственную, коммерческую или иную специально охраняемую законом тайну.

3.9. Соответствующее структурное подразделение Общества предоставляет запрашиваемую информацию в Пресс-центр в срок не позднее 3 дней, если не установлены иные сроки.

3.10. Справочная информация предоставляется СМИ руководителем Пресс-центра Общества по согласованию с заместителем директора, курирующим данное структурное подразделение Общества.

3.11. Срок предоставления ответа Пресс-центром на запрос СМИ составляет 7 дней (в соответствии с Законом РФ «О средствах массовой информации» от 27.12.1991 № 2124-1 – далее Законом РФ), если в указанных

запросах не обоснована необходимость более сжатых сроков предоставления информации.

3.12. Официальная информация о деятельности Общества может предоставляться СМИ в устной, письменной, аудио и видео форме.

3.13. Уведомление об отказе вручается представителю СМИ в 3-дневный срок со дня получения письменного запроса информации (в соответствии с Законом РФ).

3.14. Участие представителей СМИ в работе совещаний, конференций, пресс-конференций и других мероприятий, проводимых Обществом, осуществляется в соответствии с Законом РФ.

3.15. Заявки на участие СМИ в мероприятиях, проводимых на объектах Общества, направляются на электронный адрес Пресс-центра pressa@tatenergobyt.ru с указанием ФИО и должностей представителей прессы, контактов корреспондентов и/или ответственных координаторов.

3.16. Для прохода на объекты Общества аккредитованным представителям СМИ необходимо иметь при себе паспорт или водительские права для подтверждения личности.

3.17. Телевизионная съемка на объектах Общества осуществляется только по предварительному согласованию с руководителем Пресс-центра Общества.

4. Предоставление информации государственным органам и органам местного самоуправления

4.1. По мотивированному требованию государственных органов или органов местного самоуправления Общество в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предоставляет внутреннюю информацию Общества. В случае, если законодательством Российской Федерации на Общество не возложена обязанность по предоставлению такой информации указанным органам, то решение о целесообразности предоставления запрашиваемой информации в каждом конкретном случае

принимается с учетом требований внутренних нормативных документов Общества.

4.2. Конфиденциальная информация предоставляется с учетом требований законодательства по защите информации.

4.3. Запрос на предоставлении информации оформляется на официальном бланке на имя директора Общества за подписью руководителя ведомства с указанием контактных данных исполнителя и обоснования цели использования запрашиваемой информации. Письмо направляется на почту Общества office@tatenergoby.ru либо пресс-центра pressa@tatenergoby.ru.

4.4. Общество вправе требовать от государственных органов или органов местного самоуправления, которым предоставляется информация, относящаяся к внутренней, соблюдения обязанностей по охране ее конфиденциальности.

5. Официальный сайт

5.1. Официальный сайт Общества (www.tatenergoby.ru), зарегистрирован в качестве СМИ (Свидетельство о регистрации СМИ ЭЛ № ФС 77 – 71392 от 17.10.2017 года, выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций) и является официальным источником информации и площадкой для дистанционного взаимодействия с клиентами;

5.2. Порядок наполнения регламентируется Приказом «О порядке размещения информации на внешнем сайте АО “Татэнергосбыт”» от 24.04.2014г. №113.

5.3. Официальный сайт Общества является информационной площадкой для клиентов – физических и юридических лиц. На сайте осуществляется процесс взаимодействия Общества со своими клиентами во внешней среде с целью удовлетворения их информационных потребностей, предоставления онлайн-сервисов по основным направлениям деятельности Общества, формирования и поддержания его имиджа.

6. Социальные сети

6.1. В целях поддержания постоянного неформального диалога с пользователями социальных сетей (фактическими или потенциальными клиентами Общества), выявления их потребностей, оказания помощи в решении возникающих вопросов, информирования о деятельности Общества, проводимых конкурсах, акциях, а также повышения лояльности и имиджа Общества Пресс-центр ведет в социальных медиа официальную страницу во ВКонтакте.

6.2. Пресс-центр Общества является структурным подразделением, отвечающим за информационное наполнение официальных страниц Общества в социальных сетях и постоянное присутствие Общества в социальных медиа.

6.3. Предоставление ответов на обращения и комментарии граждан в социальных сетях осуществляется в срок не позднее 2-х рабочих дней.

6.4. В случае, когда ответ специалиста невозможен в течение 2-х рабочих дней, входит обращение граждан-потребителей с жалобой на качество электрической энергии.

6.5. Согласно «Регламенту работы по обращениям потребителей на качество и надежность подачи электроэнергии и возмещению убытков, возникших вследствие поставки электроэнергии ненадлежащего качества и (или) аварийных ситуаций (технологических нарушений) в электрических сетях» ответ на жалобу потребителя направляется сотрудником Общества в течение 30 рабочих дней со дня поступления жалобы.

7. Внутренние коммуникации

7.1. Целями и задачами внутрикорпоративной составляющей информационной политики Общества являются:

- информирование работников о нормативно-правовых, политико-экономических, об административных и иных элементах внешней среды и внутреннего распорядка деятельности Общества;

- формирование атмосферы корпоративного единства и сплоченности в целях повышения эффективности взаимодействия работников на приоритетных направлениях деятельности Общества;
- повышение квалификации и профессиональной мотивации работников;
- формирование корпоративной культуры и благоприятного внутрикорпоративного образа Общества.

7.2. Обеспечение внутренних коммуникаций осуществляется путем:

- распространения на корпоративном портале Общества информации, включающую в себя новости Управления и филиалов Общества, поздравления сотрудников и важные объявления;
- освещения мероприятий, посвященных международным, российским и республиканским праздникам;
- создания видеороликов и сюжетов с участием сотрудников Общества;
- доведения до сведения работников необходимых нормативных актов и организационно-распорядительных документов Общества посредством email-рассылки;
- проведения на регулярной основе встреч руководства Общества с работниками подразделений, масштабных обучений и других информационных мероприятий для своих работников.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует бессрочно.

8.2. Вопросы, не регулируемые настоящим Положением, регламентируются законодательством РФ, Уставом Общества, Решениями уполномоченных органов Управления Общества и иными внутренними документами Общества.

