



202410079

## A BORSODVÍZ ZRT.

# BELSŐ ÉS KÜLSŐ KOMMUNIKÁCIÓJÁRÓL SZÓLÓ SZABÁLYZAT

Változás mutató:

Dátum	Rövid leírás	Érintett szakasz (a módosításkor hatályban lévő dokumentum vonatkozásában)
2024. március 25. Dávid Zoltán vagyonkezelési referens	aktualizálás	teljes dokumentum A Borsodvíz Zrt. Alapszabályának 2024. február 29-én elfogadott módosításából következően az Igazgatóság törlésre került Kiss Attila korábbi cégvezető, vezérigazgatói megbízást kapott

MISKOLC, 2024.

(2024.04.17. napjától hatályos változat)

## TARTALOMJEGYZÉK

PREAMBULUM.....	3
I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....	4
I.1. A szabályzat célja.....	4
I.2. A szabályzat hatálya .....	4
I.3. Felelősség meghatározása .....	4
I.4. Fogalom meghatározások .....	4
II. KOMMUNIKÁCIÓS IRÁNYELVEK .....	5
III. A SZERVEZET KÜLSŐ ÉS BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK ESZKÖZRENDSZERE .....	6
III.1. A Borsodvíz Zrt. külső kommunikációja.....	6
III.2. A Borsodvíz Zrt. belső kommunikációja.....	8
III.3. A Borsodvíz Zrt. külső kommunikációjának célrendszere .....	9
III.4. A Borsodvíz Zrt. belső kommunikációjának célrendszere .....	9
IV. AZ INTERNET ALAPÚ KOMMUNIKÁCIÓ SZERVEZÉSE .....	11
IV.2. Információszolgáltatással kapcsolatos felelősségi körök .....	12
IV.3. A honlapon megjelenő tartalmak archiválása, honlap üzemeltetés, új tartalom elhelyezése.....	12
IV.4. Intranet.....	13
IV.5. Facebook.....	13
V. EGYÉB KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉGEK, FELADATOK.....	14
V.1. Arculat.....	14
V.2. Kiadványok.....	14
V.3. A közszereplések rendje .....	14
V.4. Kizárólagos nyilatkozattétel .....	14
V.5. Válságkommunikáció .....	14
V.6. Előadások.....	15
V.7. Egyéb kommunikációs kérdések.....	15
V.8. Jogkövetkezmények (a szabályzat előírásainak megsértése esetére) .....	15
IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉS .....	16
V. MELLÉKLETEK.....	16
1.sz. melléklet.....	16
2.sz. melléklet.....	18
MEGISMERÉSI ZÁRADÉK.....	19

## PREAMBULUM

A köztulajdonban álló gazdasági társaságoknak a szabályszerű, gazdaságos, hatékony és eredményes működés biztosítása érdekében belső kontrollrendszert kell kialakítaniuk és működtetniük. Ezen belső kontrollrendszernek része a Borsodvíz Zrt. információs és kommunikációs rendszere, mely úgy került kialakításra, hogy a nem várt, nem kívánatos események jelentését és kezelését is biztosítsa.

Az információ és a kommunikáció nélkülözhetetlen a Borsodvíz Zrt. és a belső kontrollrendszer működéséhez. A Borsodvíz Zrt. egyik fontos erőforrása és a társaság működését integráló folyamatok alkotóeleme, a megfelelő információk, adatok gyűjtése, tárolása, áramoltatása. A külső és belső kommunikációt is magában foglaló rendszer biztosítja, a munkavégzéshez, a döntéshozatalhoz megfelelő, releváns, időszzerű, aktuális, pontos, hozzáférhető információ rendelkezésre állását.

E szabályzat alkalmazásában:

*Borsodvíz Zrt-t* értünk a Társaság, társaság, szervezet, köztulajdonban álló gazdasági társaság megfogalmazás alatt.

*Vezérigazgató:* a társaság operatív irányítási jogkörrel rendelkező vezetője.

## I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### I.1. A szabályzat célja

Jelen szabályzat célja, hogy a vonatkozó jogszabályok, valamint a Borsodvíz Zrt. Szervezeti és Működési Szabályzatával (a továbbiakban: SZMSZ) összhangban meghatározza a külső és belső kommunikáció legfontosabb folyamatait, figyelemmel az Alapszabályban megfogalmazottakra és a Nemzeti Vízművek Zrt. mint többségi tulajdonos által a kommunikációval kapcsolatban meghatározott irányokra és elvárásokra.

### I.2. A szabályzat hatálya

Jelen szabályzat hatálya a Társaság minden szervezeti egységére, munkavállalójára és szerződéses munkatársára kiterjed. Kiterjed továbbá a Társaság Felügyelőbizottságának tagjaira, figyelemmel az ügyrendjükre.

### I.3. Felelősség meghatározása

Jelen szabályzatban meghatározott és szabályozott tevékenységek végrehajtásában az alábbiak illetékesek, felelősek: a szabályzat készítéséért és rendszeres felülvizsgálatáért a Vezérigazgató, a szabályzat ellenőrzéséért a Vezérigazgató, a szabályzat jóváhagyásáért a Felügyelőbizottság.

A jelen szabályzatban foglaltak alkalmazásáért meghatározott feladatkörben: mindazok, akik kötelesek a szabályzatot megismertetni munkatársaikkal, így különösen a Vezérigazgató, főkönyvelő, főmérnök, FVE vezető. A jelen szabályzat alkalmazásának ellenőrzéséért: belső ellenőrzési vezető, illetve a jelen szabályzatban erre feljogosított vezetők.

### I.4. Fogalom meghatározások

*Kommunikáció:* a kommunikáció az emberi társadalom egyik legfontosabb jelensége, a társas kapcsolatok zökkenőmentes lebonyolításához szükséges tudások és készségek, valamint azok alkalmazásának, megjelenési formáinak összessége. A kommunikáció információcsere az adó és a vevő között, dinamikus kölcsönös folyamat. Az adó vagy kommunikátor kezdeményezi a kommunikációt, így ő lesz a kommunikáció forrása. Ő kódolja az üzenetet, amely a csatornán keresztüljut el a vevőhöz. A vevő vagy befogadó dekódolja az üzenetet Amennyiben válaszol, a vevőből adó lesz, és a folyamat kezdődik előlről (Forgas, 1989, Csepeli, 1997).

*Tömegkommunikáció:* széles befogadó-rétegnek szóló, egyirányú és közvetett kommunikációs forma, célja, hogy minél több információ minél szélesebb réteghez jusson el. A tömegkommunikáció mindig valamilyen médiumon keresztül történik, rendszerint professzionális kommunikátorok irányítják, szervezett, intézményesült és tömeges formában zajlik. Az üzenet a nagyközönségnek szól, azaz nyilvános. A tömegkommunikáció általában egyirányú, azaz nem nyújt lehetőséget közvetlen visszacsatolásra.

*Szakmai kommunikáció:* szűkített, szakmai tevékenység és érdek alapján képződő, a szakmaiság alapján homogénnek tekinthető csoportokkal való kommunikáció. Folyamatában kétirányú, építkező, visszajelző. Történhet szakmédiumok, szakmai találkozók, konferenciák és egyéb PR eszközök útján. *Média:* a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény hatálya alá tartozó médiaszolgáltatók által nyújtott szolgáltatások összessége (rádiózás és televíziózás, internetes tartalomszolgáltatás, sajtótermék szolgáltatása).

*Célcsoport:* az aktuális kommunikáció céljára kiválasztott, előzetesen meghatározott szempontoknak megfelelő embercsoport. A szervezet számára fontos, különböző szegmensek, pl. kor, életkor, lakóhely, foglalkozás szerint csoportosított emberek, akiket tevékenységünkkel és kommunikációnkkal el kívánunk érni.

*Kiadvány:* minden a szolgáltatást igénybe vevő, a közvélemény tájékoztatása céljából készített nyomtatvány, füzet, ismertető, tájékoztató tábla, valamint bármilyen a Társaság nevében készült online felület vagy bejegyzés.

*Kizárólagos nyilatkozattétel:* egy adott témában csak és kizárólag jelen szabályzatban meghatározottak szerint, egyetlen személy vagy szerv adhat tájékoztatást, információkat, azaz nyilatkozatot a (médiumon keresztül) a nyilvánosság számára.

*Közérdekű adat:* az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) alapján az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó, vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret. Függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat.

*Közérdekből nyilvános adat:* az Infotv. alapján a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét, vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli

## II. KOMMUNIKÁCIÓS IRÁNYELVEK

A Társaság kommunikációjában arra törekszik, hogy megfelelő szakmai, társadalmi kapcsolatrendszer építsen ki és működtessen a partnerekkel és a médiával, valamint hatékony információáramlást tegyen lehetővé.

A szervezet kommunikációjának négy fő iránya:

- a) Nyilvánosság tájékoztatása (médiá és lakossági tájékoztatás különböző formái);
- b) A Társaság a Vezérigazgató irányításával közvetlen, folyamatos és intenzív kapcsolatot ápol a Társaság döntéshozó testületeinek tagjaival, illetve a Nemzeti Vízművek Zrt-vel, mint többségi tulajdonossal.
- c) Partnerség kialakítása és működtetése kormányzati és nem kormányzati, kiemelten az önkormányzati szervezetekkel, szakmai és civil szervezetekkel való kapcsolattartás.
- d) A szervezet belső kommunikációja, amely a szervezet munkavállalóin keresztül egyben kifelé irányuló üzeneteket is jelent a társaság működés módjáról, szervezeti filozófiájáról. A Borsodvíz Zrt. közérthető, kezdeményező kommunikációt folytat a környezetével a

jogszabályok által meghatározott feladat- és hatáskörébe tartozó kérdésekben. A szervezeti kommunikációval szemben támasztható egyik legfőbb követelmény, hogy a kívánatos célcsoport(ok)ban a Társaság szakmai szerepét, ismertségét, elfogadottságát hatékonyan erősítse, maradéktalanul megjelenítse a szervezet tevékenységét, célját, kitűzéseit.

A társaság kommunikációs tevékenységét világosan megfogalmazott célok megvalósítása érdekében, jól átgondolt végrehajtási elképzelések mentén, megalapozott szakmai ismeretekre támaszkodva, hatékonyan szükséges végezni.

### **III. A SZERVEZET KÜLSŐ ÉS BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK ESZKÖZRENDSZERE**

#### **III.1. A Borsodvíz Zrt. külső kommunikációja**

##### **Sajtókommunikáció**

A sajtókapcsolatok kiépítése és fenntartása az egyik leghatékonyabb eszköze annak, hogy egy intézmény minőségi, releváns információkat juttasson el magáról a célközönségéhez. A sajtókapcsolatok vezető szerepet töltenek be a public relations-ban. Magukba foglalják a proaktív (sajtóközlemény kiadása, sajtótájékoztató megszervezése) és reaktív (válasz az újságírói megkeresésekre) tevékenységeket is.

##### **Sajtótájékoztató**

Újságírók általában kötött formátumú, gyakran prezentációval egybekötött hivatalos tájékoztatása. A sajtótájékoztató nagyobb érdeklődésre számot tartó, személyes közvetítést igénylő témákban kizárólag a sajtó képviselői számára szervezett, információk (üzenetek) átadására, azok médián keresztül történő közvetítésére szolgáló esemény, amely során új információkat osztanak meg és vitatnak meg a két fél képviselői. Előnye, hogy a szervezet üzeneteit közvetlenül, személyesen ismerteti a szervezet képviselője, illetve lehetőséget biztosít azonnali kérdésekre és válaszokra. Az információszolgáltatásra kötelezett szervezetek sajtótájékoztatóin résztvevő vezetők és szervezők tájékoztatási kötelezettségüknek tesznek eleget.

##### **Sajtóközlemény (kommuniké)**

A szervezettel kapcsolatos hír szöveges megfogalmazása, amelyet a médiumok képviselőinek (újságíróknak) ad ki a szervezet szabad felhasználásra. Felhasználása a szerkesztők szabad akaratán múlik, közlése térítésmentes. Közérdekű, a nyilvánosságot nagymértékben érintő eseményhez, témához kapcsolódó, a legfontosabb üzeneteket összefoglaló rövid közlemény, amely a szervezet hivatalos álláspontját ismerteti a sajtó és a nyilvánosság felé.

##### **Háttértalálkozó a sajtó munkatársai részére (sajtóbeszélgetés)**

Kisebb létszámú újságíróval történő általában kötetlen, informatív beszélgetés, amelynek célja lehet felhasználásra szánt információadás, vagy az újságírók általános tájékozottságát segítő háttérbeszélgetés. A sajtó munkatársai számára szervezett bővebb, szakmai részleteket is feltáró informális tájékoztató fórum. Nyilatkozat

A nyilvánosság felé közvetíteni kívánt tartalom, vagy a sajtó részéről feltett kérdésekre adott válaszok. Minden olyan információ – műfaji megkötés nélkül -, amelyet a szervezet képviselőjében annak vezetője, vagy erre felhatalmazott munkatársa ad a szervezet általános tevékenységéről, stratégiai céljairól, nem szakmai közönség számára.

## Interjú

A nyilatkozat azon formája, amikor a média képviselőjének kérdéseire a szervezet nevében a nyilatkozatra jogosult vezető válaszol.

## Publikáció

Nyilvánosságra hozott nyilatkozat, interjú, hangfelvétel, képfelvétel, tanulmány stb.

## Internet alapú kommunikáció

A Társaság egyik külső tájékoztatási fóruma (front office) a honlap. A szervezet ezen a felületen keresztül oszt meg fontos szakmai, illetve a fogyasztókat (lakosságot) érintő információkat és tesz közzé különböző dokumentumokat. Public relations (PR)

A szervezet kommunikációjának szervezése, általában társasági szintű kommunikációs tevékenység, amely hosszú távon, gyakran közvetett eszközökön keresztül fejti ki hatását. Célja a hosszú távú bizalom és hírnév megalapozása, az imázs és ismertség alakítása. Társadalmi partnerség, külső szervezetekkel való kapcsolattartás A Borsodvíz Zrt., mint közműszolgáltató társaság kapcsolatot tart fenn a szakterületén működő hazai és nemzetközi szakmai szervezetekkel, civil szerveződésekkel. A kapcsolattartás elsődlegesen a Vezérigazgatóhoz kötődik, aki e feladatát delegálhatja.

## Protokoll megjelenés

A Társaság közüzemi-szolgáltatási pozíciója révén résztvevője az önkormányzati és egyéb hivatalos rendezvényeknek, ünnepeknek, amelyeken a szervezetet a Vezérigazgató képviseli. A Vezérigazgató delegálhatja a képviseleti jogot.

## Védnökség

A támogatás egy fajtája, amelynek során a Társaság nem pénzzel támogat, hanem erkölcsi támogatásban részesít, a nevét adja, esetleg személyesen is részt vesz az adott programon. A védnök elismertségével, vagy a társadalmi élet bármely szegmensében betöltött szerepénél fogva segíti a védnöksége alatt álló esemény, tevékenység céljának megvalósulását.

## Válságkommunikáció

Gyűjtőfogalom, amely a szervezet életében előfordulható, különleges kommunikációt megkövetelő eseményeket foglalja magába. Néhány jellemző területe: válságkommunikáció a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvényben leírt események, pl.: természeti katasztrófák, különleges időjárási helyzetek, terrortámadás stb. során kötelező tájékoztatási eljárásrendek. Ide tartozik még:

a.) ha a Társaság működését veszélyeztető esemény következik be (például: üzemzavar és/vagy ellátási zavarok, a felhasználók jelentős részét érintő túlhasználat, amely rendszeresen, tartósan következik be, felhasználói panaszok stb.) vagy ezzel kapcsolatos információ ellenőrizetlen formában kerül nyilvánosságra,

b.) ha a lakosság (fogyasztók) nyugalma megzavaró, a közüzemi ellátórendszerünk működésébe vetett bizalmának megrendítésére alkalmas információ terjed ellenőrizetlen formában, nyilvános fórumokon,

c.) a Társaság külső megítélését, a nyilvánosságot kedvezőtlenül befolyásoló cselekmények, események, tevékenységek esetén,

d.) ha a szervezet vezetőiről, prominens munkatársairól, vagy azok közvetlen hozzátartozóiról személyiségüket, magánéletüket sértő információ kerül nyilvánosságra.

### **III.2. A Borsodvíz Zrt. belső kommunikációja**

A munkatársak felé irányuló kommunikáció, amelynek célja a kétoldalú, nyílt és folyamatos kapcsolattartás, a munkatársak informálása és motiválása. A Borsodvíz Zrt. szervezetén belül minden olyan információ kölcsönös megismerése, ami hozzájárul a társaság stratégiájának, célkitűzéseinek megvalósításához.

#### **ANDOC**

Az „ANDOC” dokumentum,- irat- és munkafolyamatkezelő szoftver a Társaság belső, általános tájékoztató felülete is. A célja az iratokban való gyors és pontos tájékozódás, illetve tájékoztatás, mely felületen a munkavégzéshez szükséges fontos információk érhetők el.

#### **Intranet**

A Társaság egyik belső tájékoztatási fóruma az Intranet. Ebből adódóan a munkavégzéshez szükséges számos fontos információ és nélkülözhetetlen dokumentum az Intranetről érhető el. Az Intranetre feltöltött utasítások, szabályzatok és egyéb információk közzététele a társaságnál belső-hivatalos közzétételnek számít.

#### **Körlevél**

A teljes szervezet vagy annak egyes csoportjai számára, a levelezőrendszer által küldött tájékoztató üzenet. A körlevél kiküldője köteles a tájékoztatást megelőzően a felettes vezetőjével, vagy a Vezérigazgatóval vagy az általa kijelölt, kommunikációért felelős munkatárssal véleményeztetni.

#### **Értekezletek**

A Társaság információs értekezletei a szakmai feladatok átadásához és a végrehajtás ellenőrzéséhez kötődő, rendszeresen ismétlődő, előterjesztési rendben alapuló szervezeti munka, egyeztetési és döntés-előkészítő fórumok is egyben. Az értekezletekről írásos összefoglaló készül, amelynek tartalmát és terjesztési körét az értekezletet összehívó vezető határozza meg. a.) Összmunkatársi értekezlet

A Vezérigazgató értékeli az elmúlt időszak tevékenységeit, és meghatározza a társaság előtt álló főbb feladatokat.

#### **b.) Vezetői értekezletek:**

- felsővezetői értekezlet
- osztályvezetői értekezlet
- kibővített vezetői értekezlet

A vezetői értekezletek a Vezérigazgató által, az állandó és eseti meghívottak részvételével tartott értekezlet.



Főmérnöki/Főkönyvelői/FVE vezetői/Osztály, Üzemigazgatósági értekezlet, a Vezérigazgató által tartott vezetői értekezlet után a munkatársi állományban dolgozók részére tartott értekezlet.

#### Megbeszélések

Ad hoc vagy ütemezett témájú és időpontú, szervezett munka-, egyeztető és döntéselőkészítési fórumok.

#### Személyes tájékoztatás

Szükség esetén, alkalomszerűen végzett információ átadás a vezető részéről, amely a munkatársak jobb információáramlását segíti, ugyanakkor erősíti a dolgozóknál a vezető irántuk tanúsított figyelmét. A személyes tájékoztatás történhet csoportosan vagy egyénileg.

#### Belső PR

A Társaság munkatársai számára szervezett rendezvények, közösségi programok (sportesemények, kirándulások, Víz világnapi ünnepség, karácsonyi fogadás stb.)

### **III.3. A Borsodvíz Zrt. külső kommunikációjának célrendszere**

A társaság egyes kiemelt ügyekre tervezetten, egyes témákra, ügyekre lebontott kommunikációt folytat. A külső kommunikációban minden témával kapcsolatosan két célcsoportot vesz figyelembe: az állami és önkormányzati szereplőket (a tulajdonosokat) és a felhasználókat. Az üzenetek célcsoportonként eltérők, bár nem mindig különíthetők el egymástól.

### **III.4. A Borsodvíz Zrt. belső kommunikációjának célrendszere**

A Borsodvíz Zrt. belső kommunikációja nem csupán a szervezeti identitás kialakítása szempontjából meghatározó jelentőségű. A jól informált, a társaság küldetését, a saját feladatkörét, valamint az társaság más munkafolyamatait tisztán látó munkatársak tudják a szervezet üzeneteit a legeredményesebben kifelé is terjeszteni. Fontos ezért, hogy a szervezet tagjai megismerjék a Társaság céljait, terveit, küldetését, és azzal összhangban végezzék a munkájukat. A küldetéssel való azonosulás elősegíti a munkatársak motivált munkavégzését. A felülről lefelé és az alulról fölfelé zajló információáramlást ezért torzításmentessé kell tenni. Az előbbi a motiváltság, valamint a szervezeti identitás elérése érdekében szükséges, utóbbi amiatt, hogy a kollégák és munkafolyamatok megítélése objektív szűrőkön keresztül történjen, és ne okozza egymás tevékenységének akadályozását.

#### **A sajtókapcsolatok szervezése**

##### *A sajtókapcsolatok koordinációja*

A Borsodvíz Zrt. és a média közötti kapcsolattartás irányításáért és koordinálásáért a Titkárságvezető a felelős.

##### *A sajtókapcsolatok rendje:*

a) Főszabályként alkalmazandó, hogy a Társaság általános helyzetéről és az operatív feladatokról - a szervezet nevében - nyilatkozattételre a Vezérigazgató jogosult. A

Felügyelőbizottság elnöke a bizottság hatáskörébe tartozó ügyekben jogosult nyilatkozattételre.

- b) A Vezérigazgatón kívül csak jelen szabályzat 1. számú mellékletében feljogosított vezető nyilatkozhat, kizárólag a mellékletben megjelölt témakörben. A helyi, térségi illetékességbe tartozó és helybeli érdeklődésre számot tartó ügyekben az üzemigazgatók nyilatkozhatnak jelen szabályzat betartása mellett, előzetesen egyeztetve a Vezérigazgatóval vagy az által kijelölt személlyel.
- c) A nyilatkozattevő nyilatkozata tartalmáért felelősséggel tartozik abban az esetben is, ha élt az előzetes egyeztetés lehetőségével.
- d) A társaság és a média közötti valamennyi információáramlást a Vezérigazgató tudomására kell hozni akkor, ha az információt nem a Vezérigazgató szolgáltatta. Amennyiben a média részéről történő megkeresés nem kifejezetten a Vezérigazgató nevére érkezik, akkor a kapcsolat megszervezése és a technikai feltételek biztosítása a Vezérigazgató általa kijelölt személy feladata.
- e) Valamennyi – bármely szervezeti egységhez érkezett – sajtómegkeresést a Vezérigazgató vagy az által kijelölt személy tudomására kell hozni. Amennyiben vezető beosztású munkavállalót – akár jogosult nyilatkozattételre, akár nem – közvetlenül keresnek meg a média képviselői, úgy ő köteles a megkeresést a nyilatkozattételt megelőzően a Vezérigazgatóhoz, vagy az általa kijelölt személyhez irányítani. Amennyiben nem vezető beosztású munkavállaló részére érkezik megkeresés, úgy nevezett köteles azt a közvetlen munkahelyi vezetőjének, majd a vezető a Vezérigazgatóhoz, vagy az általa kijelölt személyhez irányítani a médiakérést. Sajtótájékoztató tartását vagy sajtóközlemény kiadását a jelen utasítás 1. sz. mellékletben felsorolt vezetők javasolhatják a Vezérigazgatónak. A sajtótájékoztató, sajtó háttérbeszélgetés megszervezése, a nyilatkozatok, közlemények eljuttatása a sajtó képviselőihez a Vezérigazgató által kijelölt személyhez feladata.
- f) A médiával való kapcsolattartás érdekében a Társaság a központi telefonszámot (06-46-509640) és egy elektronikus levélcímet, a (ügyvezetes@borsodviz.hu) tartja fenn. A központi telefonvonal számát és az e-mail címet együttesen elérhetővé kell tenni szervezet honlapján. A kijelölt telefonvonalat és az elektronikus levélcímet a Titkárság, illetve a kijelölt munkatársak kezeli(k).
- g) A Vezérigazgató akadályoztatása esetén az általános helyettesítési sorrendnek megfelelően történik a nyilatkozattétel.

Az előzetes információkérés során tisztázni kell az alábbiakat:

– ki, melyik médiumtól;

– milyen célból; – milyen témáról kéri a tájékoztatást, interjú lehetőséget. – mikor; – milyen sajtótermékben/műsorban; – milyen formában; – milyen célközönség számára; – milyen környezetben jelenik meg az elkészült interjú.

A nyilatkozattevőknek az alábbiakat kell figyelembe venniük:

- g) Az újságírótól kérni kell, hogy a megkeresést írásos formában juttassa el a kommunikációs e-mail címre, valamint egyeztetni kell vele a nyilvánosságra hozatal előtti ellenőrzés módját.

A társaság nyilatkozattételre jogosult illetékes vezetőivel folytatott konzultáció alapján az interjú megszervezésére a Vezérigazgató az által kijelölt személy jogosult és köteles.

- h) Nyilatkozat tétele, interjú adása során mindenkor figyelembe kell venni az e témakörben irányadó belső rendelkezéseket. Amennyiben a nyilatkozó szükségesnek ítéli, az interjú előtt annak tartalmára vonatkozóan előzetes véleményt, utasítást, iránymutatást kérhet a Vezérigazgatótól vagy az általa kijelölt személytől. Törekedni kell arra, hogy az interjúkra a Társaság székhelyén vagy telephelyein kerüljön sor. Ennek érdekében a Társaság erre a célra megfelelő helyet jelöl ki, amely amellet, hogy megfelel az interjú céljára, arra is alkalmas, hogy a társaságról kedvező kép alakuljon ki.
- i) A médiumok képviselői részére a székhelyen vagy telephelyeken való tartózkodás során végig személyes kíséretől kell gondoskodni. A kísérő – amennyiben nem a nyilatkozattételre feljogosított munkatársak egyike – semmilyen információt nem adhat a médiumok képviselőinek, azonban törekednie kell az udvarias és barátságos fellépésre.
- j) Az elkészült és formázott interjú anyagot (írott anyag, hangfelvétel, képfelvétel) lehetőség szerint minden esetben ellenőrizni kell a nyilvánosságra hozatalt megelőzően. Az ellenőrzést a nyilatkozattevő és Vezérigazgató vagy az általa kijelölt személy végzi el.
- k) Minden nyilatkozat, interjú nyilvánosságra hozatalát a Vezérigazgató engedélyezi, távollétében a helyettesítési rend szerint kijelölt helyettes.
- l) Amennyiben a nyilatkozat vagy interjú a társaság tevékenységével vagy a nyilatkozattevő személyével kapcsolatban valótlan tényt közöl vagy híresztel, illetve valós tényt hamis színben tüntet fel, a Vezérigazgató döntése alapján sajtó-helyreigazítási eljárást kell kezdeményezni. A sajtó-helyreigazítási eljárás megindítása a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően a jogi képviseletre jogosult személy feladata.
- m) Amennyiben egy beosztott munkavállaló olyan információ birtokába jut, amely alapján felmerül a társadalmi tájékoztatás szükségessége, akkor köteles erről a munkahelyi vezetőjét tájékoztatni. Amennyiben egy vezető olyan információ birtokába jut, amely alapján felmerül a társadalmi tájékoztatás szükségese, illetve beosztott munkatársa jelzésével egyetért, akkor javaslatáról a Vezérigazgatót kell tájékoztatni.

#### **IV. AZ INTERNET ALAPÚ KOMMUNIKÁCIÓ SZERVEZÉSE**

##### **IV.1. Az internet alapú kommunikáció koordinációja**

Az internet alapú kommunikáció irányításáért a Vezérigazgató vagy az általa kijelölt személy a felelős. Internet alapú kommunikáció kezdeményezésére a társaság egységeinek a vezetői jogosultak.

Honlap

A [www.borsodviz.hu](http://www.borsodviz.hu) a Borsodvíz Zrt. egységes portálja.

A Társaság honlapjával kapcsolatos legfontosabb tevékenységek a következők:

a.1.1 a jogszabályokban kötelezően előírt tartalmak folyamatos, illetve a jogszabályban előírt időszakonkénti feltöltése, frissítése;

a.1.2 a szervezet stratégiája, valamint annak végrehajtása kommunikációjának biztosítása – a kommunikációs stratégiájával összhangban;

a.1.3 a Társaság szervezetével, működésével és szolgáltatásaival összefüggő információk folyamatos és naprakész megjelenítése;

## **IV.2. Információszolgáltatással kapcsolatos felelősségi körök**

A Társaság honlapján kötelező jelleggel megjelenítendő tartalmak:

A Borsodvíz Zrt. köztulajdonban álló, közszolgáltatást végző gazdasági társaságként a feladatkörébe tartozó ügyekben köteles elősegíteni a közvélemény teljes körű tájékoztatását. Ennek érdekében rendszeresen közzé-, illetve hozzáférhetővé teszi a tevékenységével kapcsolatos legfontosabb – különösen a feladataira, hatáskörére, illetékességére, szervezeti felépítésére, gazdálkodására és az ügyfélfogadás rendjére vonatkozó – információkat. A kötelezően megjelenítendő tartalmak tekintetében főszabályként alkalmazandó, hogy a megjelenítendő tartalmak megbízhatóságáért Vezérigazgató, vagy az általa kijelölt személy a felelős, tartalomazonos közlésükért a kijelölt személy(ek) felel(nek).

A Társaság honlapján megjelenő nem jogszabályok által előírt tartalmak vonatkozásában az előző bekezdésben meghatározott felelősök és jogkörök érvényesek.

## **IV.3. A honlapon megjelenő tartalmak archiválása, honlap üzemeltetés, új tartalom elhelyezése**

A honlapon megjelenő tartalmak esetén a vonatkozó jogszabályok szerint kell elvégezni a lejárt aktualitású, illetve módosításra került tartalmak archiválását. Alapelvként alkalmazandó, hogy semmilyen releváns információt hordozó tartalom nem kerülhet törlésre. Ez alól kivételt képeznek a sajtó- vagy stilisztikai hibák korrigálását jelentő módosítások. A lejárt, illetve archiválásra került tartalmakat, amennyiben azok a honlapon maradnak egyértelműen meg kell különböztetni az aktuális tartalomtól. Különösen érvényes ez azokra a tartalmakra, amelyek rendszeres időközönként aktualizálásra kerülnek (például különböző tevékenységekről szóló időszakonkénti beszámolók stb.). Az archivált tartalmak esetében is lehetővé kell tenni az interneten keresztül történő kereshetőséget. Az archivált, lejárt aktualitású tartalmak – az archiválás tényének egyértelmű feltüntetésével fenntarthatók a honlapon, vagy külön „Archív tartalmak” rovatban tehetők továbbra is hozzáférhetővé. Az archiválást a Vezérigazgató által kijelölt személy végzi el meghatározott időközönként.

*Új tartalmak felhelyezése vonatkozó javaslatok elfogadása*

Új tartalmak a Társaság honlapján történő elhelyezését a szervezeti egységek vezetői kezdeményezhetik.

*A honlap üzemeltetése*

A [www.borsodviz.hu](http://www.borsodviz.hu) honlap üzemeltetését a Társaság saját munkatársaival látja el az alábbi módon:

- a honlap szerkezeti, formai és technikai-technológiai változtatásainak megvalósítása a Főmérnök instrukciói alapján;
- a honlap tartalmának védelme külső behatolás, illetve támadás esetén;

- a honlap tartalmának rendszeres mentése olyan mértékben, hogy az esetleges sérülés vagy tartalomvesztés esetén a visszaállítás a lehető legrövidebb időn belül megvalósítható legyen;
- a honlap lejárt tartalmainak archiválása, illetve gondoskodás az archív tartalmak megfelelő tárolóeszközre másolásáról vagy tároló helyre továbbításáról;

#### **IV.4. Intranet**

A Társaság egyik belső tájékoztatási fóruma az Intranet. Az Intranetre feltöltött utasítások, szabályzatok és egyéb információk közzététele a Társaságnál belső-hivatalos közzétételnek számít.

#### **IV.5. Facebook**

A Társaság másodlagos tájékoztatási fóruma a Borsodvíz Zrt. Facebook oldala, amely kevésbé formális tájékoztatási fórumként, közérthetőbb formában tájékoztatja a lakosságot a szolgáltatásokkal kapcsolatos tudnivalókról. A Facebook oldal linkje: <https://www.facebook.com/borsodviz>, használatára, üzemeltetésére külön szabályzat készült, melynek jóváhagyása a Vezérigazgató feladata.

## V. EGYÉB KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉGEK, FELADATOK

### V.1. Arculat

A Társaság arculatának kialakításáért a Vezérigazgató vagy az általa kijelölt személy felelős.

### V.2. Kiadványok

A Társaság által készített kiadványokat a szervezet arculatának megfelelő külső kivitelben kell elkészíteni. A tervezett kiadványok tartalmával, formájával kapcsolatosan a készítő kötelezettsége kikérni a Vezérigazgató véleményét. A megjelentetés előtt a Vezérigazgatóhoz a tervezett kiadványt végső állapotában jóváhagyásra meg kell küldeni. A kiadványok 1-1 példányát a Vezérigazgató számára át kell adni a megjelenést követő 1 héten belül.

### V.3. A közszereplések rendje

A Társaságot a nyilvános rendezvényeken a Vezérigazgató képviseli. A Vezérigazgató távollétében, illetve szakmai rendezvényeken az általa kijelölt személy jogosult a képviselőre. Közszereplésnek számít minden olyan fórum, ahol a társaság képviselője a Borsodvíz Zrt. nevében nyilvánosság előtt beszél (pl.: konferencia-előadás, meghívotti részvétel szakmai rendezvényen stb.).

Minden közszereplésre irányuló felkérésről tájékoztatni kell a Vezérigazgatót a jelen szabályzatban meghatározott módon.

### V.4. Kizárólagos nyilatkozattétel

A Vezérigazgató kizárólagos nyilatkozattételt rendelhet el a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 43-44. §-ban foglalt helyzetekben (katasztrófaveszély, veszélyhelyzet), valamint válsághelyzetben.

### V.5. Válságkommunikáció

Médiakommunikációs válságstáb:

A médiakommunikációs válságstáb felállításáról a Vezérigazgató rendelkezik, működése és feladatai megszervezéséről az erre kijelölt munkatársai gondoskodnak. A médiakommunikációs válságstáb feladatai különösen: – egyeztetés a válsághelyzetben érintett szakterületek képviselőivel; – a tagok közötti elérhetőség és hatékony kommunikáció biztosítása; – a válságban eljárni és intézkedni illetékes felsőbb kommunikációs egységek tájékoztatása a kommunikációs válságstáb felállításáról; – infrastrukturális háttér biztosítása a kommunikációs válságstáb működéséhez; – tényszerű információk megfogalmazása a szakértők által biztosított adattartalommal; – hírközlés. Válsághelyzetben csak egy „beszélő” lehet, egyetlen üzenet, egy tájékoztatási pont, egy nyilatkozó érhető el a sajtó munkatársai számára. A katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvényben meghatározott események bekövetkezése esetében, valamint az olyan helyzetekben, amelyek ezekhez hasonló társadalmi hatást válthatnak ki (pl. terrorcselekmény), kizárólag a Vezérigazgató akadályoztatása esetén az általa operatív módon kijelölt vezető nyilatkozhat. A nyilatkozat célja a köznyugalom megőrzése, a válságszituáció mélyülésének megelőzése és az esetlegesen bekövetkező kár mérséklése. Az objektív tájékoztatás mellett fokozottan törekedni kell a közérthető magyarázatokra, a közvélemény megnyugtatóására.

## **V.6. Előadások**

A Társaság munkatársai által készített előadásokat a szervezet arculatának megfelelő külső kivitelben kell elkészíteni. Az előadások anyagát az eseményt megelőzően meg kell küldeni jóváhagyás céljából a Vezérigazgatónak vagy az általa kijelölt személynek. Az előadások anyagát az eseményt követően át kell adni a Vezérigazgató által kijelölt személynek összegyűjti és publikálja az Intraneten a szerző megjelölésével és az előadás elhangzásának helyével, alkalmával.

## **V.7. Egyéb kommunikációs kérdések**

A jelen szabályzatban nem tárgyalt egyéb, a nyilvánosság felé irányuló kommunikációs kérdésekben minden érintettet egyeztetési kötelezettség terheli a Társaság Vezérigazgatójával, akinek tekintettel kell lennie a többségi tulajdonos által meghatározott kommunikációs irányokra és határidőkre.

## **V.8. Jogkövetkezmények (a szabályzat előírásainak megsértése esetére)**

Jelen szabályzat előírásainak megsértése esetén a szervezet munkaviszonyban foglalkoztatott munkatársaira a vonatkozó jogszabályok előírásai érvényesek, a munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében szerződött partnerek tekintetében a szerződésben kikötött jogszabály előírásai tekintendők irányadónak.

## IV. ZÁRÓ RENDELKEZÉS

Jelen kézikönyv a Felügyelőbizottság általi elfogadást követően 2024. április 17. lép hatályba.

Miskolc, 2024. április 17.

BORSODVÍZ ÖNKORMÁNYZATI KÖZÜLEM.  
SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG



Kiss Attila  
Vezérigazgató

**Záradék 1: a Borsodvíz Zrt. Belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzatát a Borsodvíz Zrt. Felügyelőbizottsága a 10/2024. (04.17.) sz. határozatával elfogadta, hatályba lép 2024. április 17. napján**

## V. MELLÉKLETEK

1.sz. melléklet



## **A BORSODVÍZ ZRT. KÉPVISELETÉBEN NYILVÁNOS SAJTÓNYILATKOZAT MEGTÉTELÉRE, INTERJÚ ADÁSÁRA ÁLLANDÓ JOGOSULTAK NÉVSORA**

### **Jogosult beosztása, jogosultság tartalma**

1. **Felügyelőbizottság Elnöke:** a bizottság ellenőrzési jogkörét érintő témákban.
2. **Vezérigazgató:** a társaság általános működését érintő és az operatív feladatai vonatkozásában minden témában, a Társaság szervezetét, működését és gazdálkodását érintő kérdésekben, krízishelyzetben vagy az általa meghatározott témák esetén kizárólagosan.
3. **Főmérnök:** a Vezérigazgató által meghatározott témában, különös tekintettel az műszaki feladatokra.
4. **Főkönyvelő:** a Vezérigazgató által meghatározott témában, különös tekintettel a gazdálkodási kérdésekre
5. **FVE vezető:** a Vezérigazgató által meghatározott témában, különös tekintettel a gazdálkodási kérdésekre

## SAJTÓMEGKERESÉSEK ÜGYINTÉZÉSÉNEK FOLYAMATLEÍRÁSA

- a) A sajtómegkeresések írásbeli érkeztetése a Vezérigazgatóhoz vagy az általa kijelölt személyhez, a Nemzeti Vízművek Zrt. által meghatározott eljárásrendnek megfelelően
- b) A Vezérigazgató vagy az általa kijelölt személy megkeresi az újságírót, megbeszéli vele a megkeresés részleteit, a válaszadás határidejét.
- c) A Vezérigazgató által kijelölt, a kommunikációért felelős egyeztet a felelős vezetővel a válaszadó szakterületet illetően.
- d) A Titkárságvezető továbbítja a megkeresést az illetékes szakterület(ek) vezetőjéhez, az aktuális kondíciókkal (határidő, egyeztetés más szakterülettel stb.) együtt.
- e) A Vezérigazgató által kijelölt, a Titkárságvezető elkészíti a szakmai háttéranyagot (választervezetet). A választervezetet egyezteti a felettesével, majd a jóváhagyott választ továbbítja a Vezérigazgatóhoz vagy az általa kijelölt személyhez.
- f) A Vezérigazgató által kijelölt személy, vagy a Titkárságvezető elkészíti a kommunikációs anyagot, s a szükséges egyeztetések után továbbítja a választervezetet a Vezérigazgatóhoz vagy az általa kijelölt személyhez.
- g) Az egyeztetéseken jóváhagyott választervezet kiadását a Vezérigazgató engedélyezi, amennyiben a kommunikációra kijelölt személy saját hatáskörben nem járhat el.
- h) A jóváhagyott választ átadásra kerül a Titkárságvezetőnek, aki továbbítja azt a választ kérő újságíróhoz.

A Borsodvíz Zrt. Belső és külső kommunikációjáról szóló szabályzata.

## MEGISMERÉSI ZÁRADÉK

sorszám	szervezeti egység	dolgozó neve	megismerés dátuma	dolgozó aláírása
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				

Jelen szabályzatot a vezetésem alatt álló valamennyi munkavállaló megismerte.

P.H.

.....  
szervezeti egység vezetője