

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS  
DRUSKININKŲ TURIZMO IR VERSLO INFORMACIJOS CENTRO  
2018 M. VEIKLOS ATASKAITA**

**I. BENDROJI DALIS**

Druskininkų turizmo informacijos biuras buvo įsteigtas 1995 m. rugpjūčio 9 d., ir veikė kaip savivaldybės įmonė. Šio biuro įkūrimo tikslas buvo rinkti, kaupti ir nemokamai teikti informaciją apie turizmo paslaugas, lankomus objektus ir vietas, rengti, leisti ir platinti informacinius bei kartografinius leidinius apie objektus ir vietas, turizmo paslaugas. 2001 m. vasario 2 d. Druskininkų savivaldybės tarybos sprendimu Nr. 279 reorganizuotas į biudžetinę įstaigą.

2003 m. vasario 25 d. Druskininkų savivaldybės tarybos sprendimu Nr. 868 biudžetinė įstaiga Druskininkų turizmo informacijos biuras 2003 m. balandžio 1 d. reorganizuotas į Viešąją įstaigą Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centrą.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. spalio 21 d. Nr. 1368 nutarimu „Dėl viešųjų įstaigų dalininko turtinių ir neturtinių teisių perdavimo ir perėmimo“, 2009 m. liepos 16 d. Druskininkų savivaldybės tarybos sprendimu Nr. T1-164 ir 2009 m. lapkričio 4 d. perdavimo ir priėmimo aktu Nr. 26-09-408 Ūkio ministerija perdavė Druskininkų savivaldybės nuosavybėn savarankiškomis savivaldybės funkcijoms įgyvendinti valstybės, kaip viešosios įstaigos Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centro dalininkės, turtines ir neturtines teises, kurias anksčiau įgyvendino Ūkio ministerija. Tokiu būdu Druskininkų savivaldybės taryba tapo vieninteliu Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centro dalininku, kuriai priklauso visas 20273,40 Eur įnašas, kuris 2018 m. pradžioje ir pabaigoje nesikeitė ir sudaro Centro kapitalą. Centras yra pelno nesiekiantis, ribotos civilinės atsakomybės juridinis asmuo.

Viešojo įstaiga Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centras (toliau - Centras) yra Viešųjų įstaigų įstatymo nustatyta tvarka įsteigtas pelno nesiekiantis ribotos civilinės atsakomybės viešasis juridinis asmuo, neturintis savarankiškų filialų, atstovybių, dukterinių ir asocijuotų įstaigų, kurio tikslas - tenkinti viešuosius interesus, vykdant visuomenei naudingą veiklą.

Centro įkūrimo tikslai: rinkti, kaupti ir platinti turizmo informaciją, vykdyti kurorto rinkodarą, formuoti Druskininkų kaip unikalaus kurorto įvaizdį, teikti verslo informacijos, konsultavimo paslaugas bei organizuoti informacinius renginius, mokymus asmenims, ketinantiems pradėti savo verslą, smulkaus ir vidutinio verslo subjektams bei veikiančioms mažoms ir vidutinėms.

**II. DARBUOTOJAI**

Per 2018 m. Centro darbuotojų etatų skaičius nesikeitė. Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centre dirba devyni darbuotojai – direktorius, vyriausioji finansininkė, vyriausioji vadybininkė, rinkodaros ir turizmo informacijos vadybininkė, verslo vadybininkė, du turizmo informacijos vadybininkai, ūkvedys-vairuotojas ir valytoja.

Kempingo darbo sezono metu (nuo gegužės 1 d. iki rugsėjo 30 d.) Centras įdarbina kempingo administratorius. Siekiant užtikrinti higienos reikalavimų atitikimą ir palaikyti kempingo teritorijos švarą bei tvarką, 2018 m. buvo įdarbinti pagalbiniai darbuotojai pagal bendradarbiavimo sutartį su Druskininkų jaunimo užimtumo centru, kuris įgyvendino 2017 m. vasario 28 d. tarybos sprendimu Nr. T1-19 patvirtintą Druskininkų savivaldybės 2017-2019 metų strateginio veiklos plano 01 tikslo „Įgyvendinti jaunimo politiką Druskininkų savivaldybėje“ 01 uždavinio „Užtikrinti vaikų ir jaunimo laisvalaikio įvairovę, sudarant galimybes atsiskleisti individualiems gebėjimams“ 02 priemonę „Jaunimo verslumo ugdymo ir integracijos į darbo rinką programa“, bei pagal subsidijavimo sutartį su Alytaus teritorine darbo birža.

Formuojant Druskininkų įvaizdį Lietuvos ir užsienio rinkose reikalingos naujos žinios, todėl Centro darbuotojai 2018 m. savo kvalifikaciją kėlė mokymuose vadybos, viešųjų pirkimų, žmogiškųjų išteklių, asmeninio tobulėjimo, finansų valdymo ir kitomis temomis.

**III. VEIKLOS APŽVALGA**

2018 m. Centro veiklos:

1. Druskininkų savivaldybės 2017-2019 metų strateginio veiklos plano Turizmo plėtros programos 01 tikslo „Formuoti kurorto unikalumą ir išskirtinumą bei didinti tarptautinį žinomumą tikslinėse rinkose“ 01 uždavinio „Formuoti kurorto įvaizdį, skleisti ir nemokamai informuoti“ 01 priemonės „Kurorto įvaizdžio formavimas, sklaida ir nemokamos informacijos teikimas“ įgyvendinimas, vykdant su turizmo paslaugomis ir verslo konsultacijomis susijusias veiklas.

2. Druskininkų kempingo ir ekskursinio traukinuko administravimas.

### **1. 1. Su turizmo paslaugomis susijusi veikla**

Centras, įgyvendindamas Druskininkų savivaldybės 2017-2019 metų strateginio veiklos plano Turizmo plėtros programos 01 tikslo „Formuoti kurorto unikalumą ir išskirtinumą bei didinti tarptautinį žinomumą tikslinėse rinkose“ 01 uždavinio „Formuoti kurorto įvaizdį, skleisti ir nemokamai informuoti“ 01 priemonę „Kurorto įvaizdžio formavimas, sklaida ir nemokamos informacijos teikimas“ siekė:

1.1.1. prisidėti prie Druskininkų savivaldybės politikos turizmo srityje įgyvendinimo; skatinti ir vystyti turizmo plėtrą Druskininkuose; kurti atviros, jaukios, svetingos, šiltos bei saugios savivaldybės įvaizdį; skatinti turizmo verslo atstovus bei miesto bendruomenę prisidėti prie turizmo plėtros; analizuoti ir skatinti naujų turizmo produktų vystymąsi;

1.1.2. kurti Druskininkų, kaip unikalaus kurorto įvaizdį Lietuvoje bei užsienyje;

1.1.3. skatinti regiono smulkų ir vidutinį verslą, sudarant palankias sąlygas pradėti ir plėtoti verslą, skatinti verslumą, mažų ir vidutinių įmonių konkurencingumą.

Centras realizavo Druskininkų savivaldybės 2017-2019 metų strateginio veiklos plano Turizmo plėtros programos 01 tikslo „Formuoti kurorto unikalumą ir išskirtinumą bei didinti tarptautinį žinomumą tikslinėse rinkose“ 01 uždavinio „Formuoti kurorto įvaizdį, skleisti ir nemokamai informuoti“ 01 priemonėje „Kurorto įvaizdžio formavimas, sklaida ir nemokamos informacijos teikimas“ ir Centro įstatuose numatytus pagrindinius veiklos tikslus:

1. rinkti, kaupti ir nemokamai teikti informaciją apie turizmo paslaugas, lankomus objektus ir vietas, taip pat rengti, leisti ir platinti informacinius bei kartografinius leidinius apie objektus ir vietas, turizmo paslaugas;

2. prisidėti prie Druskininkų plėtros, įvaizdžio formavimo prioritetų įgyvendinimo, Alytaus regiono ekonominės ir socialinės plėtros;

3. skatinti smulkaus ir vidutiniojo verslo plėtrą Druskininkų savivaldybėje, sudarant galimybes fiziniams asmenims, ketinantiems pradėti verslą, smulkiems ir vidutiniams verslo (SVV) subjektams, mažų ir vidutinių įmonių (MVI) atstovams ir kt. lengvatinėmis sąlygomis gauti viešąsias paslaugas (verslo informacijos, konsultavimo informacinių renginių organizavimo ir mokymo paslaugas).

4. teikiant informacinę ir praktinę pagalbą, prisidėti prie naujų verslo subjektų steigimo regione ir padėti jau veikiantiems verslo subjektams plėtoti savo veiklą, prisitaikyti prie kintančių rinkos sąlygų, didinti konkurencingumą ir veiklos efektyvumą.

Centras realizavo Druskininkų savivaldybės 2017-2019 metų strateginio veiklos plano Turizmo plėtros programos 01 tikslo „Formuoti kurorto unikalumą ir išskirtinumą bei didinti tarptautinį žinomumą tikslinėse rinkose“ 01 uždavinio „Formuoti kurorto įvaizdį, skleisti ir nemokamai informuoti“ 01 priemonėje „Kurorto įvaizdžio formavimas, sklaida ir nemokamos informacijos teikimas“ ir Centro įstatuose numatytus pagrindinius veiklos uždavinius:

1. Druskininkų turizmo paslaugų rinkodaros srityje: rinko, sistemino, kaupė ir platino informaciją apie teikiamas turizmo paslaugas; vykdė turistų apklausas, rengė turizmo statistikos apžvalgas; plėtojo Druskininkų kurorto turizmo galimybių pristatymą vidaus ir tarptautinėse rinkose turizmo mugių ir verslo misijų, informacinių turų pagalba; rengė, leido ir platino Druskininkus pristatančius leidinius, suvenyrus; reklamavo ir viešino kurorto paslaugas, naujoves televizijos, radijo, spaudos, socialinių tinklų, interneto ir kt. priemonių pagalba;

2. turizmo išteklių bei paslaugų vystymo srityje: plėtojo turizmo paslaugų įvairovę bei kokybę; plėtojo turizmo informacijos sistemos galimybes; skatino miesto bendruomenę prisidėti prie turizmo plėtros; skatino turizmo paslaugų sektoriaus darbuotojų kvalifikacijos kėlimą;

3. Druskininkų savivaldybės SVV subjektų konkurencingumo ir veiklos efektyvumo didinimo srityje: vykdė paslaugų verslui programą; tobulino ir plėtė verslo informacinę sistemą, integruotą į bendrą Druskininkų informacinę sistemą; ugdė verslumą Druskininkų savivaldybėje.

Per ataskaitinį laikotarpį turizmo informacija buvo suteikta 22 300 Centro lankytojams, iš jų iš Lietuvos – 10 038 lankytojams, iš užsienio – 12 260 lankytojams.

Lankytojai	2018 metai				
	I ketv.	II ketv.	III ketv.	IV ketv.	Iš viso
Iš Lietuvos	1347	2492	5038	1161	10 038
Iš užsienio	1692	3986	4514	2050	12 260
Bendra suma	3039	6478	9552	3229	22 300

Teikiant Druskininkų kempingo apgyvendinimo paslaugą, gauti 2037 užsakymai.

Teikdamas informaciją ir populiarindamas Druskininkų kurortą, Centras glaudžiai bendradarbiavo su Lietuvos turizmo ir verslo informacijos centrais, Lietuvos Respublikos Ūkio ministerija, valstybinėmis turizmo valdymo institucijomis, Lietuvos ir užsienio kelionių agentūromis ir organizatoriais, Druskininkų savivaldybe bei turizmo paslaugų teikėjais, kitomis organizacijomis bei įstaigomis. Daugumai šių įstaigų Druskininkų kurorto turizmo naujienos siunčiamos naujienlaiškiais, informacija pateikiama platinant Centro leidžiamus informacinius, reklaminius leidinius, skelbiant informaciją socialiniuose tinkluose.

Centras dalyvavo Lietuvos turizmo informacijos sistemos rinkodaros veikloje. Šioje duomenų bazėje Centras nuolat atnaujinama, tikslina informaciją apie kurorte veikiančius objektus, teikiamas paslaugas, lankytinas vietas.

Reguliariai buvo atnaujinama informacija Centro interneto svetainėje info.druskininkai.lt, pristatomos kurorto naujovės, turizmo paslaugos, kultūriniai renginiai ir kita aktuali informacija. Informacija Centro interneto svetainėje info.druskininkai.lt teikiama lietuvių, rusų, lenkų ir anglų kalbomis. Centro interneto svetainės info.druskininkai.lt pagalba teikiama ne tik turizmo, bet ir verslo informacija, t. y. nuolat atnaujinama informacija apie Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centre vykstančius verslo renginius (informacinius renginius, mokymus ir kt.). Sparčiai populiarėjant socialiniams tinklams, Centras reguliariai skelbia informaciją „Facebook“ ir „Instagram“ socialiniuose tinkluose. Nuo 2018 m. rugsėjo mėn. pradėtas bendradarbiavimas su viešinio specialiste Raminta Lilaitė, kurios konsultacijų pagalba užtikrinamas efektyvesnė informacijos sklaida visame pasaulyje. Parengtas Druskininkų kurorto viešino planas numato informatyvių žinučių skelbimą, pasaulio spaudos atstovų pasiekiamumą ir kurorto paslaugų pristatymą. Vartotojų patogumui, informacija skelbiama lietuvių, rusų, lenkų ir anglų kalbomis, tokiu būdu užtikrinant aktualios informacijos apie Druskininkus ir mieste vykstančių renginių teikimą.

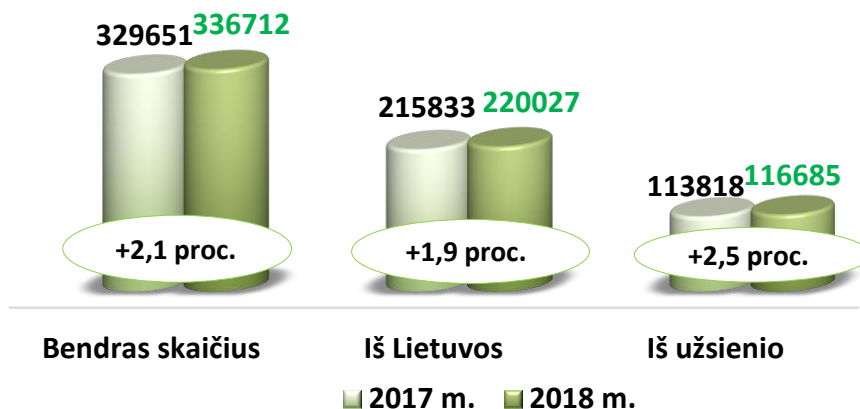
#### **Turistų srautų analizė**

Lietuvos Respublikos Statistikos departamento duomenimis, per 2018 m. Druskininkuose apsilankė 336 712 turistai, 2017 m. per tą patį laikotarpį – 329 651 turistai. 2018 m. Statistikos departamento duomenimis, turistų skaičius kurorte padidėjo 2,1 proc.

Turistų skaičius (2008–2018 m.)											
Metai	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Bendras skaičius	213001	172591	203062	236117	261273	272633	283788	296278	327749	329651	336712
Iš Lietuvos	143228	109893	125280	146204	157020	156892	169809	193071	215396	215833	220027
Iš užsienio	69773	62698	77782	89913	104253	115741	113979	103207	112353	113818	116685

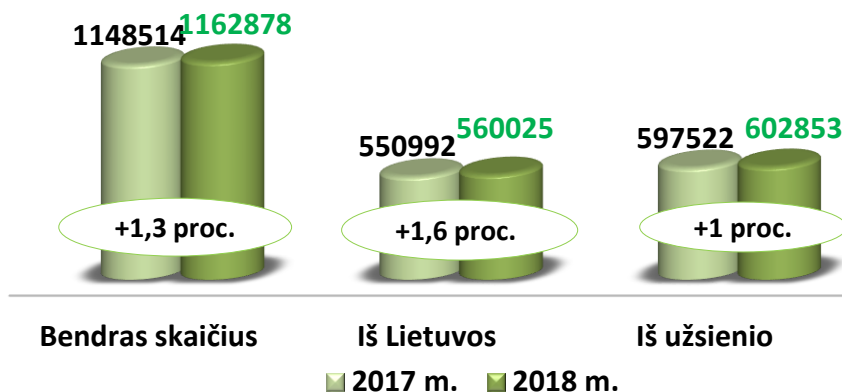
Lietuvos Respublikos Statistikos departamento duomenimis, 2018 m. Druskininkuose apsistojo 220 027 turistai iš Lietuvos ir 116 685 turistai iš užsienio, 2017 m. per tą patį laikotarpį – 215 833 turistai iš Lietuvos ir 113 818 turistai iš užsienio.

### Turistų skaičiaus kitimas 2017-2018 m.



2018 m., lyginant su 2017 m., turistų skaičius iš Lietuvos išsaugo 1,9 proc., o iš užsienio – 2,5 proc. Per nagrinėjamąjį laikotarpį 2018 m. Druskininkuose apsistojo 65 proc. turistų iš Lietuvos ir 35 proc. turistų iš užsienio.

### Nakvynių skaičiaus kitimas 2017-2018 m.

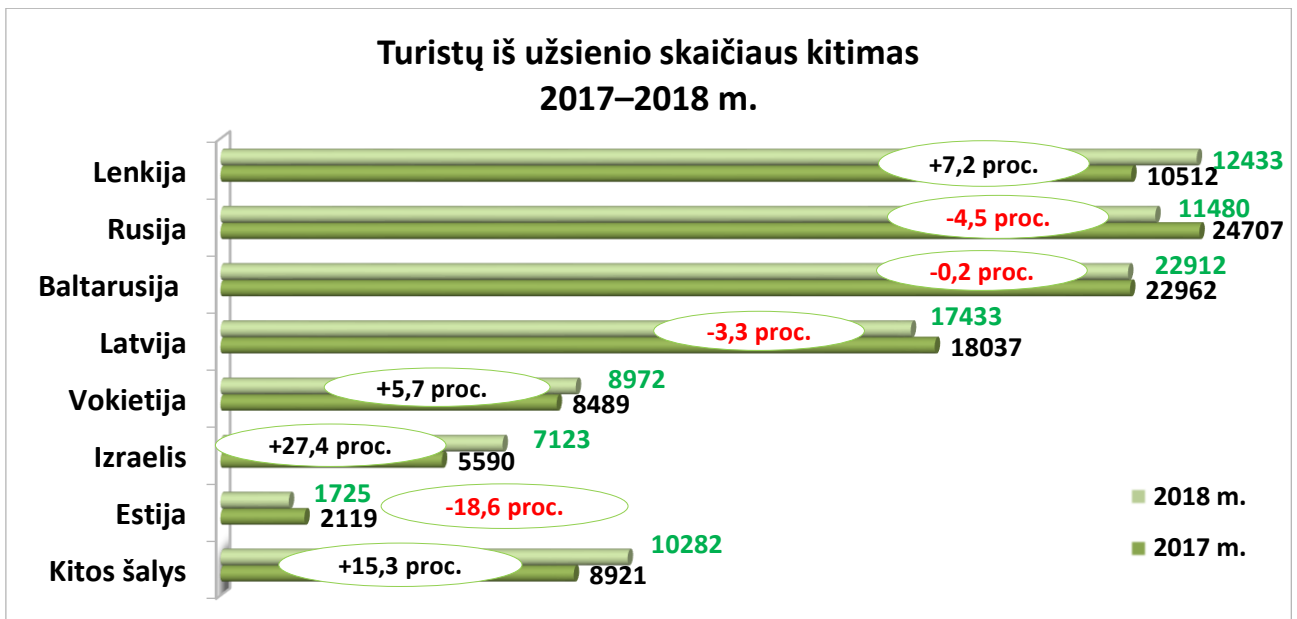


2018 m., lyginant su 2017 m., bendras turistų nakvynių skaičius padidėjo 1,3 proc., iš jų: turistų iš Lietuvos nakvynių skaičius augo 1,6 proc., o turistų iš užsienio – 1 proc.

#### Turistų iš užsienio skaičiaus kitimas

2018 m. statistiniais duomenimis, turistų skaičius augo iš daugelio prioritetinių Druskininkų užsienio rinkų: Lenkijos, Izraelio ir Vokietijos.

Didžiausias turistų augimas pastebimas iš Izraelio – 27,4 proc., Vokietijos – 5,7 proc., Lenkijos – 7,2 proc., tuo tarpu turistų iš Rusijos, Baltarusijos ir Latvijos sumažėjo.



2018 m. dominavo turistų iš Izraelio nakvynės Druskininkuose pasirinkimas. Jis išaugo 24,5 proc., o turistų iš Lenkijos – 6,8 proc. Per ataskaitinį laikotarpį iš Rusijos turistų nakvynių skaičius sumažėjo 8,6 proc. ir Baltarusijos – 1,3 proc.

### Darbas socialiniuose tinkluose

2018 m. tęsiamas informacijos apie Druskininkus sklaidymas socialiniuose tinkluose „Facebook“ ir „instagram“. Paskyrose pateikiama įvairiapusė informacija apie Druskininkų kurortą: pranešimai apie renginius ir naujoves laisvalaikio srityje, informacija apie virtuvės ypatumus ir gamtos natūralumą, apie gydymo ir apgyvendinimo paslaugų kokybę, pripažinimus ir apdovanojimus pelnytus tarptautiniuose portaluose, Druskininkų turistų atsiliepimai, taip pat teminės nuotraukos ir video medžiaga. Papildomai dalinomės geros kokybės straipsniais apie Druskininkus publikuotais užsienio medijose.

2018 m., lyginant su 2017 m. socialinio tinklo „Facebook“ paskyrų populiarumas ženkliai padidėjo: rusų kalbos paskyros populiarumas padidėjo 54 proc., lietuvių k. – 42 proc., lenkų k. – 192 proc., anglų k. – 62 proc. 2019 m. sausio mėn. visos Druskininkų TVIC paskyros užsienio kalbomis turėjo **beveik 26 500 sekėjų**.

Socialinio tinklo „Facebook“ pagalba, užtikrinamas kurorto paslaugų viešinimas tikslinėse rinkose. Siekiant didinti Druskininkų miesto žinomumą, ateityje planuojama daugiau lėšų skirti kurorto paslaugų reklamai nukreipiant ją į tikslines rinkas bei tęsti pranešimų talpinimą rusų, lenkų ir anglų kalbomis.

„Instagram“ – sparčiai populiarėjantis socialinis tinklas, kurio pasiekiamumas prilygsta „Facebook“ tinklui. 2017 m. sukurtoje paskyroje talpinamos Druskininkų miestą ir ryškiausias renginius reprezentuojančios nuotraukos. Jų dėka, žmonės iš viso pasaulio gali susipažinti su kurorto paslaugomis, o norėdami daugiau sužinoti apie Druskininkus, turi galimybę pereiti į oficialų Centro puslapį [info.druskininkai.lt](http://info.druskininkai.lt). „Instagram“ privalumas yra tame, kad nereikia kurti skirtingų paskyrų rusų, lenkų, lietuvių ir anglų kalbomis. Užtenka naudoti grotąžymes (*angl.* – „*hashtag*“) su nuotrauką apibūdinančiais žodžiais tam tikra kalba arba net keliomis kalbomis iškart. Siekiant padidinti kurorto žinomumą, paskyra „druskininkai\_resort“ buvo pervadinta į „welovedruskininkai“ – atitinkamai kaip paskyra anglų k. „Facebook“ tinkle. Bendradarbiaujant su viešųjų ryšių specialiste ir įgyvendinant jos rekomendacijas, „Instagram“ sekėjų skaičius 2019 m. sausio mėn. sudarė 1500. Miesto svečiai taip pat turi puikią galimybę dalintis savo nuotraukomis šioje paskyroje ir prisidėti prie kurorto viešinimo.

2018 m. paruošti ir išleisti informaciniai leidiniai, kita

Nr.	Leidiny	Tiražas (vnt.)
1.	Leidiny „Druskininkai kviečia“ (Katalogas buvo išplatintas kartu su „Lietuvos rytu“)	35 000
2.	„Gurmanų“ žemėlapis	5 000

2018 m. dalyvavimas parodose, kontaktų mugėse

Nr.	Pavadinimas	Vieta	Data
1.	Paroda „Vakantiebeurs“	Utrechtas, Olandija	Sausio 10-14 d.
2.	Paroda „Reiselivsmessen“	Oslas, Norvegija	Sausio 12-14 d.
3.	Paroda „Matka Nordic“	Helsinkis, Suomija	Sausio 18-21 d.
4.	Tarptautinė turizmo ir aktyvaus laisvalaikio paroda „Adventur“	Vilnius, Lietuva	Sausio 26-28 d.
5.	Paroda-mugė „Balttour“	Ryga, Latvija	Vasario 2-4 d.
6.	Paroda „IMTM“	Tel Avivas, Izraelis	Vasario 6-7 d.
7.	Paroda-mugė „Tourest“	Talinas, Estija	Vasario 9-11 d.
8.	Paroda „The telegraph. Travel show“	Londonas, Jungtinė Karalystė	Vasario 23-25 d.
8.	Paroda „ITB“	Berlynas, Vokietija	Kovo 7-11 d.
9.	Paroda „Otdych“	Minskas, Baltarusija	Balandžio 4-7 d.
12.	Paroda „Russkaja Jarmarka“	Bad Sulzflenas, Vokietija	Gegužės 19-20 d.
14.	Paroda "Tour Travel Warsaw"	Varšuva, Lenkija	Lapkričio 22-24 d.

2018 m. organizuoti pažintiniai informaciniai turai ir susitikimai Lietuvos bei užsienio svečiams

Nr.	Informacinis turas	Data
1.	Baltarusijos turizmo agentūrų atstovų infoturas	Kovo 9-10 d.
2.	Izraelio turizmo agentūrų atstovų infoturas	Balandžio 12 d.
3.	Delegacijos ir turizmo agentūrų atstovų iš Kazachstano infoturas	Balandžio 15 d.
4.	Norvegijos spaudos atstovų infoturas	Balandžio 26 d.
5.	Estijos turizmo agentūrų atstovų infoturas	Gegužės 8 d.
6.	Švedijos spaudos atstovų infoturas	Gegužės 12 d.
7.	Tadžikistano delegacijos infoturas	Gegužės 19 d.
8.	Kazachstano spaudos atstovų infoturas	Gegužės 28 d.
9.	Lietuvos fotografų infoturas	Birželio 9 d.
10.	Sankt Peterburgo turizmo agentūrų atstovų infoturas	Birželio 13 d.
11.	Lenkijos kongreso dalyvių infoturas	Birželio 16 d.
12.	Izraelio turizmo agentūrų atstovų infoturas	Birželio 18-19 d.
13.	Baltarusijos spaudos atstovų infoturas	Liepos 20 d.
14.	Izraelio turizmo agentūrų atstovų infoturas	Liepos 24 d.
15.	Tarptautinio tapybos plenero dalyvių infoturas	Rugpjūčio 22 d.
16.	Žurnalistų iš Bostono infoturas	Rugpjūčio 25 d.
17.	„TV3“ televizijos atstovų infoturas	Rugsėjo 12 d.
18.	Rusijos turizmo agentūrų atstovų infoturas	Rugsėjo 17 d.
19.	Kinijos ir Prancūzijos atstovų infoturas	Spalio 5 d.
20.	Rusijos (Sankt Peterburgo) turizmo agentūrų atstovų infoturas	Lapkričio 9 d.
21.	Izraelio turizmo agentūrų atstovų infoturas	Gruodžio 18-19 d.

2018 m. dalyvavimas renginiuose (šventėse)

Nr.	Renginiai (šventės)	Data
1.	Verslo misija Kijeve (Ukraina)	Kovo 27 d.
2.	Dalyvavimas Fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojų kongrese, Vilnius	Gegužės 1-6 d.
3.	Dalyvavimas Kauno „Hanzos dienos“, Kaunas	Gegužės 18-20 d.
4.	Dalyvavimas Trakų miesto šventėje „Trakų vasara“, Trakai	Birželio 1-3 d.
5.	Tarptautinis kurortų ir sveikatingumo kongresas, Augustavas (Lenkija)	Birželio 14-15 d.
6.	Dalyvavimas Klaipėdos miesto šventėje „Jūros šventė“, Klaipėda	Liepos 27-29 d.
7.	Dalyvavimas renginyje „Sostinės dienos“, Vilnius	Rugpjūčio 31 - rugsėjo 2 d.
8.	Dalyvavimas šventėje „Turizmo gurmanai – į Druskininkus“	Rugsėjo 29 d.

Tęsimas bendradarbiavimas su laikraščio „Večernij Grodno“ (Gardinas, Baltarusija) redakcija, naujienų internetiniu portalu tut.by (Minskas, Baltarusija). Bendradarbiavimo tikslas – reklaminės informacijos apie Druskininkų kurorto paslaugas paskleidimas Baltarusijos Respublikos rinkoje straipsnių apie tarpkultūrinį, ekonominį, socialinį išsivystymą, partnerystės santykius, savivaldos tobulinimą, verslą, gamtos apsaugą, švietimą, sportą, turizmą ir meną publikavimo pagrindu.

Siekiant užtikrinti tarptautinį kurorto žinomumą, 2018 m. ypatingas dėmesys buvo skirtas reklaminių kampanijų kūrimui užsienio rinkose. Informacija apie Druskininkus buvo skleidžiama Izraelio tinklapyje gotravel.co.il, Latvijoje – inbox.lv, tai pat skirtos lėšos užsakomiesiems straipsniams spaudoje. Bendradarbiaujant su Viešinimo specialiste R. Lilaite buvo parengtas komunikacijos planas, kuris numato naujos svetainės sukūrimą, tikslinės auditorijos pritraukimą į socialinius tinklus, kurorto žinomumo didinimą, efektyvios rinkodaros priemonių taikymą.

## 1.2. Su viešosiomis verslo paslaugomis susijusi veikla

Igyvendinant su viešosiomis verslo paslaugomis susijusią veiklą buvo siekiama:

1.2.1. užtikrinti viešųjų paslaugų verslui prieinamumą Druskininkų savivaldybėje;

1.2.2. sudaryti galimybes fiziniams asmenims, ketinantiems pradėti verslą, smulkiems ir vidutiniams verslo (SVV) subjektams, Mažų ir vidutinių įmonių (MVĮ) atstovams ir kt. lengvatinėmis sąlygomis gauti viešąsias paslaugas;

1.2.3. prisidėti prie konkurencingumo didinimo Druskininkų savivaldybėje.

1.2.4. prisidėti prie naujų SVV subjektų steigimo regione ir padėti jau veikiantiems SVV subjektams plėtoti savo veiklą, prisitaikyti prie kintančių rinkos sąlygų, didinti konkurencingumą ir veiklos efektyvumą.

Igyvendinant su viešosiomis verslo paslaugomis susijusią veiklą (fiziniams asmenims ketinantiems pradėti verslą, SVV subjektams, MVĮ atstovams ir kt.), Centras teikė verslo informacijos, konsultavimo ir kitas paslaugas bei organizavo informacinius renginius, mokymus.

### Verslo informacijos teikimo paslaugos

Verslo informacijos paslaugos, atsižvelgiant į kliento pageidavimą, teikiamos telefonu, raštu, taip pat elektroniniu paštu bei žodžiu asmeniškai atvykus į Centrą.

Viešosios verslo informacijos paslaugos buvo teikiamos ištaisus metus šiais klausimais: verslo pradžia nesteigiant įmonės (verslo liudijimo, individualios veiklos pažymos įsigijimas, mokėtini mokesčiai, leidimai ir t.t.); įmonės steigimas (įmonių įregistravimo procedūra, mokesčių sistema, darbo teisė, leidimai, licencijos ir t.t.); įmonės vidaus valdymas (vadyba, projektų valdymas, kokybės vadyba, žmogiškieji ištekliai, finansų valdymas ir kt.); kitais aktualiais klausimais (informacijos paieška IT sistemoje, mokėtini mokesčiai, deklaravimas, sutartys, su darbo santykiais susiję klausimai ir kt.)

Fizinius asmenis, ketinančius pradėti verslą, domino kaip ir kur įsigyti verslo liudijimus ar individualios veiklos pažymą, kiek kainuos verslo liudijimas, kokie mokesčiai jų laukia įsigijus verslo liudijimus ar individualios veiklos pažymą, kada ir kaip reiks deklaruoti veiklos pajamas, ES ar kitos paramos gavimo galimybės. Taip pat domino įmonių steigimo ir įregistravimo procedūra, įmonės teisinės formos pasirinkimo privalumai ir trūkumai, mokėtinų mokesčių skirtumai bei buhalterinės apskaitos ypatumai pasirenkant įmonės teisinę formą, įmonės finansų valdymas, sąnaudų ir pajamų apskaita, finansavimo šaltinių paieška, galimybė skolintis iš bankų ir kt. aktuali informacija.

Fiziniai ir juridiniai asmenys informacijos dažniausia teiraudavosi IT arba telekomunikacijų pagalba bei atvykdavo į Centrą. 2018 m. fiziniams asmenims, ketinantiems pradėti verslą, SVV subjektams, MVĮ atstovams buvo suteikta 100 val. informacijos teikimo paslaugų, paklausimui vidutiniškai buvo skirta po 20 min. Šios paslaugos klientų pageidavimu buvo teikiamos žodžiu, raštu ir elektroniniu paštu klientams aktualiais klausimais.

### **Informaciniai renginiai (pristatymai) ir mokymai**

Verslo informacinių renginių, mokymų paslaugos buvo teikiamos fiziniams asmenims ketinantiems pradėti verslą, SVV subjektams bei MVĮ atstovams ir kt. Bendradarbiaujant su įvairiomis institucijomis ir įstaigomis (Valstybine darbo inspekcija; Valstybine mokesčių inspekcija, Darbo birža ir kitomis institucijomis, organizacijomis bei įmonėmis) buvo surengti informaciniai renginiai (pristatymai) ir mokymai, kurių temos parinktos atsižvelgiant į verslo aktualijas.

#### 2018 m. informaciniai renginiai (pristatymai), mokymai

Nr.	Renginys	Data
1.	„VR traiding“ verslo renginys	Birželio 1 d.
2.	Druskininkų TVIC ir kempingo paslaugų pristatymas „Atgimimo“ mokyklos mokiniams	Gegužės 11 d.
3.	Druskininkų TVIC ir kempingo paslaugų pristatymas „Atgimimo“ mokyklos mokiniams	Gegužės 12 d.
4.	Druskininkų TVIC ir kempingo paslaugų pristatymas „Atgimimo“ mokyklos mokiniams	Liepos 19 d.
5.	Druskininkų TVIC ir kempingo paslaugų pristatymas „Atgimimo“ mokyklos mokiniams“ renginys	Liepos 20 d.
6.	Profesinis orientavimas Garliavos m. mokyklos mokiniams	Rugsėjo 13 d.
7.	Profesinis orientavimas Garliavos m. mokyklos mokiniams	Rugsėjo 21 d.
8.	Profesinis orientavimas Garliavos m. mokyklos mokiniams	Rugsėjo 24 d.
9.	Profesinis orientavimas Druskininkų „Atgimimo“ mokyklos mokiniams	Spalio 1 d.
10.	Profesinis orientavimas Druskininkų „Atgimimo“ mokyklos mokiniams	Spalio 2 d.
11.	Profesinis orientavimas Druskininkų „Atgimimo“ mokyklos mokiniams	Spalio 3 d.
12.	Profesinis orientavimas Druskininkų „Atgimimo“ mokyklos mokiniams	Spalio 9 d.

2018 m. fiziniams asmenims, ketinantiems pradėti verslą, SVV subjektams, MVĮ atstovams bei moksleiviams, renkantiems ateities profesijas buvo surengta 12 vnt. (88 val.) informacinių renginių (pristatymų), mokymų. Surengti informaciniai renginiai (pristatymai), mokymai buvo atviri, t.y. visiems norintiems (juridiniams asmenims ir fiziniams: bedarbiams ir pan.) ir tikslinėms grupėms, t.y. projektų atstovams, verslo atstovams ir kt.

### **Konsultavimo paslaugos**

Konsultuojama buvo šiomis temomis: įmonės steigimas, įmonės teisinės formos pasirinkimo ypatumai, mokesčių sistema.

Konsultuotis fiziniai ir juridiniai asmenys, dažniausia atvykdavo į Centrą, taip pat konsultavimo paslaugos buvo suteiktos ir IT arba telekomunikacijų pagalba.

2018 m. fiziniams asmenims, ketinantiems pradėti verslą, SVV subjektams, MVĮ atstovams bei kitiems interesantams buvo suteikta 100 val. konsultavimo paslaugų, kuriomis pasinaudojo 100 interesantų. Vienai konsultacijai buvo skiriama apie 60 min.

#### 2018 m. su viešosiomis verslo paslaugomis susijusios veiklos rezultatai

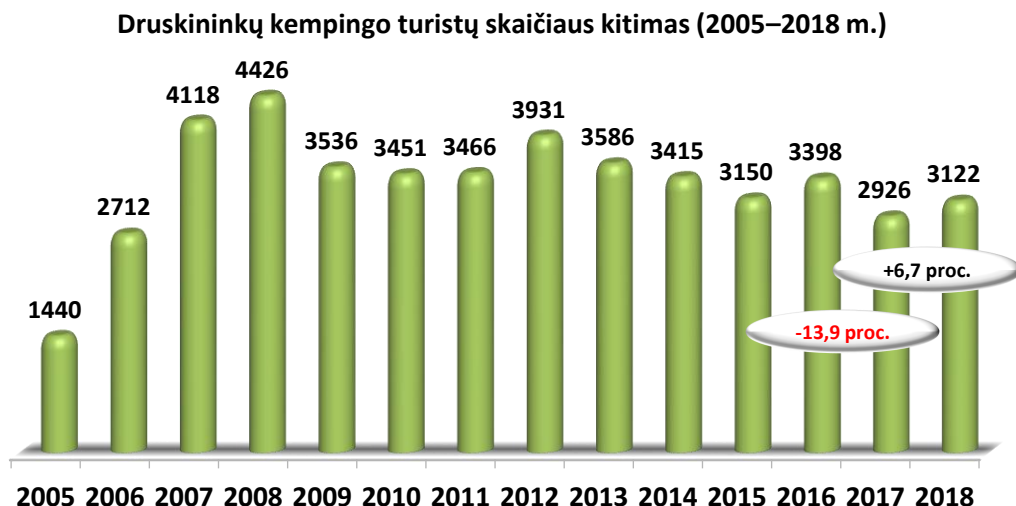
Veikla	Rezultatas	
	vnt.	val.
Informacijos teikimas	290	100
Informacinių renginių (pristatymų), mokymų organizavimas	12	88
Konsultacijos	100	110
Iš viso:		288



Per 2018 m. 290 asmenims buvo suteikta 100 val. trukmės informacijos teikimo paslaugų; 100 asmenų - 110 val. trukmės konsultavimo paslaugų; ir suorganizuota 12 vnt. informacinių renginių (pristatymų), mokymų, kurie bendrai sudarė 88 val.

## 2. Druskininkų kempingo ir ekskursinio traukinuko administravimas

2018 m. bendras Druskininkų kempingo turistų skaičius - 3122, tuo tarpu 2017 m. – 2926 turistai. 2018 m. turistų skaičius (lyginant su 2017 m.) padidėjo 6,7 proc. dėl palankių oro sąlygų, kurios kasmet įtakoja turistų srautų svyravimus.



2018 m. Druskininkų kempinge apsistojuusių turistų skaičius iš Lietuvos - 935, iš užsienio - 2187, tuo tarpu 2017 m. iš Lietuvos - 981, iš užsienio - 1945 turistai. Per ataskaitinį laikotarpį užfiksuotas turistų iš Lietuvos (4,7 proc.) mažėjimas, o turistų iš užsienio (12,4 proc.) didėjimas Druskininkų kempinge.

Druskininkų kempingo turistų iš užsienio skaičius pagal šalis (2005–2018 m.)						
Turistai Metai	Lenkija	Vokietija	Olandija	Latvija	Kitos šalys	Bendras
2007	698	396	193	530	509	2326
2008	1032	574	297	475	447	2825
2009	903	363	292	341	422	2321
2010	767	467	234	246	568	2282
2011	495	458	149	204	797	2103
2012	589	529	249	290	647	2304
2013	515	647	287	191	676	2316
2014	501	449	149	182	494	1775
2015	257	384	262	171	609	1683
2016	499	494	269	259	744	2265
2017	280	506	199	94	866	1945
2018	457	670	178	130	1687	2187

2018 m. pastebimas turistų iš Vokietijos skaičiaus didėjimas. Taip pat ženkliai augo kitų, ne prioritetinių rinkų šalių turistų skaičius.

#### IV. FINANSAVIMAS, APSKAITOS POLITIKA IR KONTROLĖ, CENTRO TURTAS

Centro apskaita tvarkoma ir finansinės ataskaitos sudaromos vadovaujantis:

1. Lietuvos Respublikos buhalterinės apskaitos įstatymu;
2. Lietuvos Respublikos finansų ministro 2004 m. lapkričio 22 d. įsakymu Nr.1K-372 „Dėl pelno nesiekiančių ribotos civilinės atsakomybės juridinių asmenų buhalterinės apskaitos ir finansinės atskaitomybės sudarymo ir pateikimo taisyklių patvirtinimo“;
3. Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymu;
4. kitais teisės aktais.

Centro finansiniai metai sutampa su kalendoriniais metais. Apskaita tvarkoma dvejybinio įrašu naudojant Lietuvos Respublikos piniginių vienetą Eurą.

Centro balanse turtas įkainotas:

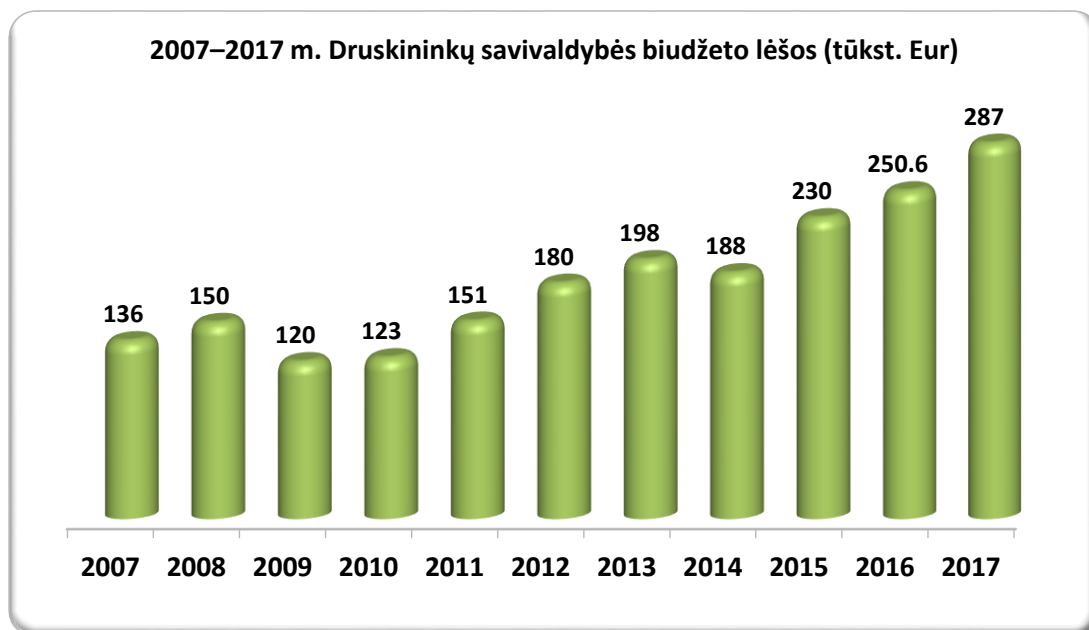
1. nematerialusis turtas - įsigijimo savikaina, atėmus sukauptą amortizaciją;
2. ilgalaikis materialusis turtas - įsigijimo (pasigaminimo) savikaina, atėmus sukauptą nusidėvėjimą;
3. atsargos - įsigijimo savikaina;
4. gautinos sumos - grynąja verte, atėmus abejotinas skolas.

Centro kapitalas - 20273,40 Eur kuris yra suformuotas iš dalininkų įnašų. Druskininkų savivaldybės taryba yra vienintelė dalininkė, kuriai priklauso visas 20273,40 Eur įnašas, kuris 2018 m. pradžioje ir pabaigoje nesikeitė. Centras yra pelno nesiekiantis, ribotos civilinės atsakomybės juridinis asmuo.

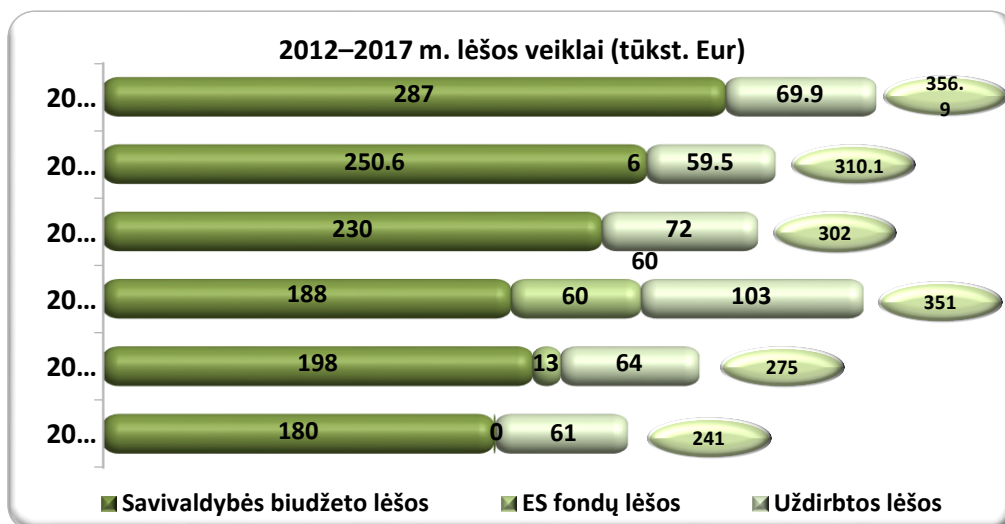
Centro direktorius - Rimantas Palionis, vyriausioji finansininkė - Asta Liesionytė.

2017 m. pradžioje Centro sąrašuose buvo 9 etatai, dirbo 9 darbuotojai, pabaigoje 11 darbuotojų (Tenkinat turistų poreikius ir atsižvelgiant į kurorto strategiją, gruodžio mėnesį įdarbintas ekskursinio traukinuko vairuotojas „Ilgojo Kalėdinio periodo pramogos organizuoti“ bei įdarbintas darbuotojas siūstas darbo biržos su daliniu finansavimu pagalbiniais darbams atlikti).

2017 m. vasaros sezono laikotarpiui papildomai buvo įdarbinti penki darbuotojai dirbti Druskininkų kempinge ir vienas darbuotojas turizmo informacijai teikti. Druskininkų kempingo darbo sezonas prasidėjo gegužės mėn. 1 d. ir baigėsi rugsėjo 30 d.



Centras įgyvendino priemonę „Kurorto įvaizdžio formavimas, sklaida ir nemokamos informacijos teikimas“, kurią finansavo Druskininkų savivaldybės taryba, jai įgyvendinti buvo skirta 287000 EUR, įsisavinta visos skirtos lėšos, (2017 m. kovo 17 d. finansavimo sutartis Nr. 26-115-(7.7)), tame tarpe iš kurortinės rinkliavos – 150000 EUR ir 2017 m. lapkričio 13. Papildomu susitarimu Nr. 26-488-(7.7) papildomai skirta 15000 EUR).



Centro turtui perkainojimo metodai nebuvo taikyti. Per ataskaitinį laikotarpį turtas nebuvo perleistas, įkeistas ar kitaip apribotas disponavimas juo.

2017 m. Centro veiklos rezultatų ataskaitos, finansavimo šaltinių analizė

Eil. Nr.	Sąnaudų kategorijos	Iš viso, EUR	Iš jų:		
			Programos lėšos, EUR	Uždirbtos lėšos, EUR	Kitos lėšos, EUR
<b>1.</b>	<b>Iš viso gautas finansavimas, dotacija ir pajamos</b>	<b>356947</b>	<b>287000</b>	<b>61039</b>	<b>8908</b>
<b>2.</b>	<b>Sąnaudos</b>	<b>330182</b>	<b>260356</b>	<b>60918</b>	<b>8908</b>
2.1	Darbo užmokestis	118704	92469	19449	6786
2.2	Socialinio draudimo įmokos, įmokos į garantinį fondą	38612	28819	7680	2113
2.3	Kitos išlaidos, iš jų:	172866	139068	33789	9
2.3.1	Ryšio paslaugos	3840	3840	0	0
2.3.2	Transporto išlaikymas	4514	4514	0	0
2.3.3	Komandiruotės išlaidos	19220	19220	0	0
2.3.4	Kitos sąnaudos (parodų plotai, informacijos sklaida ir kt.)	119560	111494	8057	9
2.3.5	Patalpų išlaikymo (remonto, eksploatacijos)	11219	0	11219	0
2.3.6	Suteiktų paslaugų, parduotų prekių savikaina	14513	0	14513	0
<b>3.</b>	<b>Ilgalaikio turto įsigijimas – dotacija</b>	<b>26644</b>	<b>26644</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Skirtumas (+; -) (iš visų pajamų (gautas finansavimas + pajamos) atimti visas sąnaudas)</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>122</b>	<b>0</b>

Direktoriui per ataskaitinį laikotarpį priskaičiuota darbo užmokesčio suma (su mokesčiais) 16360,33 Eur, kitos išmokos direktoriui išmokėtos nebuvo. Centro kolegialiam organui - tarybai, jos nariams, Centro dalininkams bei su jais susijusiems asmenims jokios išmokos nebuvo mokamos.

Centro veiklos rezultatų analizė (2016–2017 m.)

Eil. Nr.	Sąnaudų kategorijos	Metai		Palyginimas (+/-)
		2016	2017	
<b>1.</b>	<b>Sąnaudos</b>			
1.1.	Darbo užmokestis	109546	118704	9158
1.2.	Socialinio draudimo įmokos	34277	38612	4335
1.3.	Įmokos į garantinį fondą	221	0	-221
1.4.	Komandiruotės	16220	19220	3000
1.5.	Komunalinės paslaugos, elektra ir ryšiai, eksploatacija	15491	19573	4082
1.6.	Kitos išlaidos (mugių plotai, infoturų organizavimas)	50253	46075	-4178
1.7.	Leidinių, suvenyrų išleidimas	23977	42518	18541
1.8.	Suteiktų paslaugų, parduotų prekių savikaina	12821	14513	1692
1.9.	Kitos išlaidos	28705	30967	2262
	<b>Iš viso sąnaudų</b>	<b>291511</b>	<b>330182</b>	<b>38671</b>
<b>2.</b>	<b>Iš viso gautas finansavimas ir pajamos</b>	294377	330304	35927
	<b>Skirtumas (+; -) (iš visų pajamų atimti visas sąnaudas)</b>	2866	122	-2744

## V. BAIGIAMOJI DALIS

Įgyvendinamas Druskininkų savivaldybės 2017-2019 metų strateginio veiklos plano Turizmo plėtros programos 01 tikslo „Formuoti kurorto unikalumą ir išskirtinumą bei didinti tarptautinį žinomumą tikslinėse rinkose“ 01 uždavinio „Formuoti kurorto įvaizdį, skleisti ir nemokamai informuoti“ 01 priemonė „Kurorto įvaizdžio formavimas, sklaida ir nemokamos informacijos teikimas“.

Lietuvos Respublikos Statistikos departamento duomenimis, 2018 m. Druskininkuose apsistojo 220 027 turistai iš Lietuvos ir 116 685 turistai iš užsienio. Remiantis atlikta statistinių duomenų analize pastebima, kad turistų skaičius iš Lietuvos išaugo 1,9 proc., o iš užsienio – 2,5 proc. Per 2018 m. Druskininkuose apsistojo 65 proc. turistų iš Lietuvos ir 35 proc. turistų iš užsienio.

2018 m. Viešoji įstaiga Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centras socialiniame tinkle „Facebook“ tęsė informacijos sklaidą rusų, lenkų, anglų ir lietuvių kalbomis. Bendras sekėjų skaičius 2019 m. sausio mėn. siekė beveik 26 500. Bendradarbiaujant su viešųjų ryšių specialistę ir įgyvendinant komunikacijos planą Druskininkų kurorto žinomumas buvo didinamas visame pasaulyje. Taip pat buvo pasitelktos reklaminės kampanijos prioritetinėse rinkose.

Per ataskaitinius metus Centras dalyvavo bei organizavo miesto turizmo objektų dalyvavimą 12 tarptautinių parodų-kontaktų mugių, 5 renginiuose-šventėse. Centras surengė 21 informacinį turą Lietuvos bei užsienio svečiams, paruošė ir išleido 2 informacinius leidinius turistams, tai pat reguliariai organizavo Druskininkų turizmo sektoriaus įmonių, įstaigų vadovų ir rinkodaros specialistų darbinis susitikimas.

Per 2018 m. Druskininkų kempinge buvo apsistoję 3122 turistai. Atsižvelgiant į jų pageidavimus ir poreikius, nuolat plečiamas paslaugų spektras bei gerinama esamų paslaugų kokybė, o svečiams nuo 2017 m. vasaros siūlomas „trumpas“ ir „ilgas“ ekskursinio traukinuko maršrutas padeda išlaikyti turistų susidomėjimą Druskininkų kurorto paslaugomis.

Per ataskaitinius metus buvo suteikta - informacijos teikimo, konsultavimo įvairiais verslo klausimais - 110 val. bei 12 vnt. (88 val.) informacinių renginių ir mokymų paslaugų.