

## **2019 METŲ VEIKLOS ATASKAITA**



**2020 m., Utena**

## **I. INFORMACIJA APIE VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS VEIKLOS TIKSLUS IR POBŪDĮ, VEIKLOS TIKSLŲ ĮGYVENDINIMĄ IR VEIKLOS REZULTATUS PER FINANSINIUS METUS**

Viešoji įstaiga Utenos turizmo informacijos centras (toliau – UTIC) įsteigta 1998 m. spalio 29 d. Įstaigos veikla yra reglamentuojama LR viešųjų įstaigų įstatymu, LR turizmo įstatymu, įstaigos įstatais, patvirtintais Utenos rajono savivaldybės tarybos 2016 m. spalio 27 d. sprendimu Nr. TS-280, Utenos rajono savivaldybės strateginiu plėtros planu 2018–2024 metams, patvirtintu Utenos rajono savivaldybės tarybos 2018 m. kovo 29 d. sprendimu Nr. TS-64, Utenos rajono turizmo rinkodaros strategija 2016–2020 m., patvirtinta Utenos rajono savivaldybės tarybos 2016 m. vasario 18 d. sprendimu Nr. TS-46, Utenos rajono savivaldybės 2019-2021 m. strateginės veiklos planu, patvirtintu Utenos rajono savivaldybės tarybos 2019 m. sausio 31 d. sprendimu Nr. TS-6 ir „Turizmo informacijos“ ženklo teisės naudoti 2019 m. spalio 16 d. sutartimi Nr.8-117 su LR ekonomikos ir inovacijų ministerija.

**Misija** – didinti Lietuvos ir užsienio turistų srautus Utenos krašte bendradarbiaujant su kaimyninėmis savivaldybėmis ir užsienio partneriais, įtraukiant vietos savivaldą, bendruomenes, verslus, kultūros ir švietimo organizacijas.

**Vizija** – tapti Rytų Aukštaitijos regiono turizmo plėtros lyderiais, bendrų vertybių pagrindų vienijančiais maksimalų partnerių kiekį.

2019 m. UTIC darbo laikas turistinio sezono metu (nuo gegužės 11 d. iki rugsėjo 10 d.) darbo dienomis nuo 9 iki 18 valandos, šeštadieniais ir sekmadieniais nuo 9 iki 15 valandos. Ne turistinio sezono metu (nuo rugsėjo 11 d. iki gegužės 10 d.) darbo dienomis nuo 9 iki 18 valandos.

### **Tikslai:**

1. Formuoti Utenos, kaip patrauklų, svetingą, konkurencingą krašto turistinę įvaizdį, kuriant ir įgyvendinant turizmo rinkodaros planus, atsižvelgiant į rajono turizmo srities plėtros prioritetus;
2. Siekti padidinti vietinių ir užsienio turistų srautus.

### **Uždaviniai:**

1. Rinkti, kaupti, sisteminti ir nemokamai teikti informaciją apie turizmo paslaugas, rajone vykstančius renginius, lankomus objektus ir vietas;
2. Administruoti įstaigos interneto svetainę, nuolat atnaujinant turistinę informaciją;
3. Siekti didinti turizmo objektų aktualumą, lankomumą ir žinomumą, išnaudojant elektroninės rinkodaros priemones;
4. Leisti ir platinti reklaminius-pažintinius leidinius, pristatančius Utenos rajono turizmo išteklius, bei teikti informaciją įvairiose laikmenose;
5. Organizuoti ir vykdyti prekybą informaciniais-reklaminiiais leidiniais, suvenyrais bei meno dirbiniais;
6. Dalyvauti tarptautinėse turizmo parodose, projektuose, seminaruose, mokymuose bei kituose turizmo renginiuose;
7. Rengti ir siūlyti pėsčiųjų, dviračių, automobilių, vandens, kultūrinius ir gamtinius maršrutus;
8. Rengti Utenos rajono turistinių išteklių pristatymus, sudarant programas Lietuvos ir užsienio žiniasklaidos atstovams;
9. Dalyvauti kuriant turizmo informacines sistemas;
10. Bendradarbiauti su turizmo paslaugų tinklo įstaigomis, paslaugų teikėjais, paramą turizmui teikiančiomis institucijomis;
11. Bendradarbiauti su turizmo informacijos centrais, verslo informacijos centrais, turizmo ir verslo informacijos centrais, verslo inkubatoriais, nacionaliniais ir regioniniais parkais Lietuvoje ir užsienyje;
12. Skatinti naujų technologijų ir mokslo naujovių diegimą turizme;
13. Dalyvauti įvairių nevyriausybinų organizacijų, asociacijų, sąjungų ir kitų vietinių bei regioninių institucijų, susijusių su turizmu, veikloje;
14. Organizuoti ir vykdyti kitas turizmo informacijos paslaugas;

15. Rengti ir patiems dalyvauti įvairiuose projektuose, pritraukiant lėšas į Utenos rajoną;  
 16. Atnaujinti ir leisti turizmo paslaugų informacinius leidinius;  
 17. Rinkti, kaupti bei sisteminti lankytojų statistinius duomenis.

**Veiklos rezultatai per finansinius metus:**

Nr.	Priemonės pavadinimas	Priemonės aprašymas	Įvykdymo terminas	Rezultatas	
				Planuotas	Pasiektas
1.	Turizmo informacijos sklaidos priemonės	<b>1.1. Turizmo informacijos paslaugos.</b> UTIC nuolat teikė informaciją apie rajono turizmo paslaugas, apgyvendinimo, maitinimo įstaigas, lankytinas vietas, pramogas, maršrutus, laisvalaikio praleidimo būdus, poilsį kaimo turizmo sodybose, svečių namuose ir pan.	Nuolat	9500 lankytojų	10146 lankytojai
		<b>1.2. Turizmo konsultacijų paslaugos.</b> UTIC teikė turizmo konsultacijos pradedantiems ir jau veiklą vykdančioms turizmo paslaugų teikėjams apie pirminių dokumentų tvarkymą, turistų aptarnavimą, rinkodaros galimybes, turistinių maršrutų po Utenos kraštą pagal kliento poreikį ir pan.)	Nuolat	5 konsultacijos	7 konsultacijos
		<b>1.3. Internetinės svetainės ir socialinių tinklų priežiūra ir atnaujinimas:</b> 1.3.1. Internetinės svetainės <a href="http://www.utenainfo.lt">www.utenainfo.lt</a> administravimas. Buvo reguliariai viešinami turizmo informacijos renginiai, naujienos, mokymai, atnaujinama informacija apie turizmo paslaugų teikėjus, lankytinus objektus, organizuojamas išvykas, suvenyrus su Utenos ir Lietuvos atributika ir pan. 1.3.2. Facebook paskyroje „Utenos turizmo centras“ viešinama visa informacija susijusi su turizmu, renginiais, išvykomis, suvenyrais ir pan.	Nuolat	80000 apsilankymų	97497 apsilankymų
				2600 sekėjų	2840 sekėjų
		<b>1.4. Lankytojų statistikos vedimas ir vyksmo tendencijų apibendrinimas.</b>	Nuolat	Palyginimas su praėjusiais metais, rezultatų apibendrinimas (žr. II skyrių)	
		<b>1.5. Turistinių maršrutų sudarymas, išvykų organizavimas.</b> Buvo sudaromi turistiniai maršrutai, organizuojamos ekskursijos pagal individualius pageidavimus, sudėliotos detalios išvykų programos.	Pagal poreikį	30 išvykų	39 išvykos
		<b>1.6. Straipsniai apie Utenos kraštą:</b> 1.6.1. „Utenos krašte: laumių burtai, fejų dvaras ir Ašvienių fanai“: <a href="https://www.visikeliai.com/veidai/utenos-kra%C5%A1te/">https://www.visikeliai.com/veidai/utenos-kra%C5%A1te/</a>  <a href="https://www.15min.lt/pasaulis-">https://www.15min.lt/pasaulis-</a>	Per 2019 m.	4 straipsniai	4 straipsniai

		<p><a href="http://www.kiseneje.naujiena/per-lietuva/utenos-kraste-laumi-burtai-feju-dvaras-ir-asvieni-fanai-642-1118834">kiseneje/naujiena/per-lietuva/utenos-kraste-laumi-burtai-feju-dvaras-ir-asvieni-fanai-642-1118834</a></p> <p><a href="https://www.delfi.lt/keliones/po-lietuva/utenos-kraste-feju-dvaras-ir-ligas-gydantis-saltinis.d?id=80675077">https://www.delfi.lt/keliones/po-lietuva/utenos-kraste-feju-dvaras-ir-ligas-gydantis-saltinis.d?id=80675077</a></p> <p>1.6.2. „Tauro ragana, Slibino guolis ir kitos istorijos apie Utenos kraštą“: <a href="https://www.visikeliai.com/vietos/tauro-ragana-ir-slibino-guolis/">https://www.visikeliai.com/vietos/tauro-ragana-ir-slibino-guolis/</a></p> <p><a href="https://www.15min.lt/pasaulis-kiseneje/naujiena/per-lietuva/tauro-ragana-slibino-guolis-ir-kitos-istorijos-apie-utenos-krasta-642-1137990#">https://www.15min.lt/pasaulis-kiseneje/naujiena/per-lietuva/tauro-ragana-slibino-guolis-ir-kitos-istorijos-apie-utenos-krasta-642-1137990#</a></p> <p>1.6.3. „Utena: tarp fontanų, parkų ir kranklių“: <a href="https://www.visikeliai.com/takai/utena-%C5%BEalias-miestas/">https://www.visikeliai.com/takai/utena-%C5%BEalias-miestas/</a></p> <p><a href="https://www.delfi.lt/keliones/po-lietuva/laimingiausias-lietuvos-miestas-tarp-fontanu-ezeru-ir-parku.d?id=81767943">https://www.delfi.lt/keliones/po-lietuva/laimingiausias-lietuvos-miestas-tarp-fontanu-ezeru-ir-parku.d?id=81767943</a></p> <p><a href="https://www.15min.lt/pasaulis-kiseneje/naujiena/per-lietuva/laimingiausias-lietuvos-miestas-fontanai-ezerai-ir-sasajos-subono-is-u2-642-1178114">https://www.15min.lt/pasaulis-kiseneje/naujiena/per-lietuva/laimingiausias-lietuvos-miestas-fontanai-ezerai-ir-sasajos-subono-is-u2-642-1178114</a></p> <p>1.6.4. „Gražiausias Utenos pastatas – bilietas į caro laikus“: <a href="https://www.15min.lt/pasaulis-kiseneje/naujiena/per-lietuva/graziausias-utenos-pastatas-bilietas-i-caro-laikus-642-1189688">https://www.15min.lt/pasaulis-kiseneje/naujiena/per-lietuva/graziausias-utenos-pastatas-bilietas-i-caro-laikus-642-1189688</a></p> <p><a href="https://www.delfi.lt/keliones/po-lietuva/graziausias-utenos-pastatas-kuriame-lankesi-net-prancuzu-rasytojas-onore-de-balzakas.d?id=81988147">https://www.delfi.lt/keliones/po-lietuva/graziausias-utenos-pastatas-kuriame-lankesi-net-prancuzu-rasytojas-onore-de-balzakas.d?id=81988147</a></p> <p><a href="http://udiena.lt/images/pdf/Indraja_ruduo_2019.pdf">http://udiena.lt/images/pdf/Indraja_ruduo_2019.pdf</a> , 54-58 psl.</p>			
2.	Dalyvavimas tarptautinėse turizmo parodose	2.1. Pasirengimas ir dalyvavimas tarptautinėje turizmo ir aktyvaus laisvalaikio parodoje „Adventur 2019“ Vilniuje (Parodos metu, portalas DELFI kvietė skaitytojus balsuoti bei išrinkti gražiausią šių metų Lietuvos miesto stendą. Už Ežerų krašto stendą balsavo 2762 skaitytojai (31,3%) ir išrinktas pats gražiausias, kuris užėmė 1-ąją vietą)	I ketv.	Dalyvauti parodoje „Adventur 2019“ Sausio 25-27 d.	Dalyvauta parodoje „Adventur 2019“ Sausio 25-27 d.
		2.2. Pasirengimas ir dalyvavimas tarptautinėje specializuotoje turizmo ir laisvalaikio parodoje „Balttour 2019“	I ketv.	Dalyvauti parodoje „Balttour 2019“	Dalyvauta parodoje „Balttour 2019“

		Rygoje		Vasario 1-3 d.	Vasario 1-3 d.
		2.3. Pasirengimas ir dalyvavimas tarptautinėje turizmo parodoje „TTWarsaw“ Varšuvoje	IV ketv.	Dalyvauti parodoje „TTWarsaw 2019“ Lapkričio 21-23 d.	Dalyvauta parodoje „TTWarsaw 2019“ Lapkričio 21-23 d.
3.	Dalyvavimas Lietuvos miesto šventėse	3.1. Pasirengimas ir dalyvavimas Kauno miesto gimtadienio šventėje „Hanza dienos“	II ketv.	Dalyvauti renginyje Gegužės 17-19 d.	Dalyvauta renginyje Gegužės 17-19 d.
		3.2. Pasirengimas ir dalyvavimas kasmetinėje Klaipėdos miesto šventėje „Jūros šventė“	III ketv.	Dalyvauti renginyje Liepos 26-28 d.	Dalyvauta renginyje Liepos 26-28 d.
		3.3. Pasirengimas ir dalyvavimas festivalyje Vilniuje „Sostinės dienos“	III ketv.	Dalyvauti renginyje Rugsėjo 30- rugsėjo 1 d.	Dalyvauta renginyje Rugsėjo 30- rugsėjo 1 d.
4.	Pažintinis turas po Utenos kraštą Vilniaus gidams	4.1. Maršruto sudarymas	I ketv.	Suorganizuoti pažintinį turą Kovo 31 d.	Suorganizuotas pažintinis turas Kovo 31 d.
		4.2. Maršruto suderinimas su paslaugų teikėjais			
		4.3. Pažintinio turo suorganizavimas			
5.	Leidyba	5.1. Informacinių leidinių leidyba: 5.1.1. Turistinis katalogas „Lietuvos ežerų krašto turistinis gidas“ rusų kalba 5.2. Turistinis katalogas „Lietuvos ežerų krašto turistinis gidas“ latvių kalba 5.3. Utenos miesto turistinė schema „5000 žingsnių Utenos mieste“ 5.4. Turizmo akcija su kaimynais latviais „Atostogos pas kaimynus“ 5.5. Utenos fontano informacinis leidinys apie pasirodymo laikus	Per 2019 m.	Parengti 4 naujus informacinius turistinius leidinius	Parengti 5 nauji informaciniai turistiniai leidiniai
		5.2. Suvenyrų leidyba su Utenos atributika: 5.2.1. rankšluosčiai –20 vnt.; 5.2.2. Reklaminiai tušinukai–500 vnt.; 5.2.3. Metalinė dėžutė-100 vnt.; 5.2.4. Antistresiniai kamuoliukai-90 vnt.; 5.2.5. Tušinukas dėžutėje-15 vnt.; 5.2.6. Laikrodis-1 vnt.; 5.2.7. Užrašų knyga-20 vnt.; 5.2.8. Puodeliai-75 vnt.; 5.2.9. Medinė dėžutė-45 vnt.; 5.2.10. Kuprinės uždangalas-10 vnt.; 5.2.11. Odiniai knygų skirtukai-100 vnt.	Per 2019 m.	Pagaminti 10 rūšių naujų suvenyrų	Pagaminta 11 rūšių naujų suvenyrų
6.	Maršrutų sudarymas	6.1. mobilioje programėlėje #Walk15 „Laimingų žmonių trasa“; 6.2. Pėsčiųjų arba dviračių „5000 žingsnių Utenos mieste“	II ketv.	2 maršrutai	2 maršrutai
7.	Agentūros veiklos paslaugos	7.1. Anykščių baseino „Bangenis“ uteniškio bilietų bei dovanų kuponų pardavimas; 7.2. Vizų tvarkymas į Rusiją ir Baltarusiją; 7.3. Keltų, autobusų, lėktuvų, traukinių bilietų pardavimas; 7.4. Viešbučių užsakymas;	Nuolat	Uždirbti 30 000 Eur	Uždirbta 32 566,01 Eur

		7.5. Kelionių autobusu ir lėktuvu pardavimas; 7.6. Bilietų į renginius pardavimas per BILJETAI.LT ir TIKETA kasas.			
8.	Kitos priemonės	8.1. Bendradarbiavimas su turizmo paslaugų teikėjais (nuolatinis kontaktas su rajono turizmo paslaugų teikėjais palaikymas, susipažįstant su jų paslaugomis).	Nuolat	10 paslaugų teikėjų	16 paslaugų teikėjų

### **Papildoma informacija**

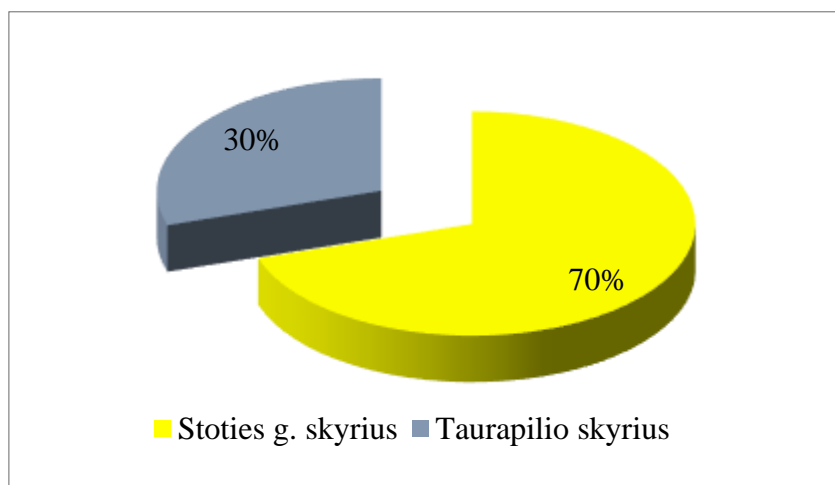
1. UTIC yra kelionių organizatorius atvykstamajam ir vietiniam turizmui. Kelionių organizatoriaus pažymėjimas Nr.14608 išduotas 2016 m. vasario 26 d. LR Valstybinio turizmo departamento prie ūkio ministerijos. Kelionių organizatoriaus prievolių įvykdymo laidavimo draudimo polisas Nr. KOFG001500 galioja iki 2021 m. vasario 1 d.
2. UTIC direktorė, vadovaujantis Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019 m. sausio 28 d. įsakymu Nr.1-44 „Dėl apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo ekspertų sąrašo patvirtinimo“ yra Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo ekspertė. Per 2019 metus klasifikuotas buvo naujas 1\* viešbutis Utenoje „Kelyje“.
3. Dirbant šiame darbe reikalingas profesinis tobulėjimas, todėl nuolat įstaigos darbuotojai dalyvauja įvairiuose mokymuose, kurie suteikia daug žinių ir patirties. Žinias iš mokymų ir seminarų pritaiko planuojant turizmo rinkodarą, turizmo įvaizdžio formavimą bei dirbant kasdieninį darbą:
  - 2019 m. birželio 19 d. mokymai „Efektyvus asmenų aptarnavimas telefonu“ (8 akad. val.);
  - 2019 m. birželio 28 d. ir liepos 1 d. mokymai „Klientų aptarnavimas“ (16 akad. val.);
  - 2019 m. liepos 4 d. mokymai „Sudėtingos klientų aptarnavimo situacijos“ (8 akad. val.);
  - 2019 m. liepos 8 d. mokymai „Klientų patirčių valdymas viešajame sektoriuje“ (8 akad. val.);
  - 2019 m. spalio 3 d. mokymai „Konfliktinių situacijų ir streso valdymas“ (8 akad. val.);
  - 2019 m. spalio 8 d. mokymai „Profesionalus klientų aptarnavimas“ (8 akad. val.);
  - 2019 m. spalio 22 ir 29 d. mokymai „Pardavimo derybų vedimo įgūdžiai“ (16 akad. val.);
  - 2019 m. lapkričio 7 d. mokymai „Didelių pardavimų strategija ir taktika“ (8 akad. val.);
  - 2019 m. lapkričio 25 ir 27 d. mokymai „Pardavimo meistriškumas“ (16 akad. val.);
  - 2019 m. gruodžio 12 d. mokymai „Skaitmeninių sprendimų taikymas pardavimo apimčių didinimui“ (8 akad. val.).
4. UTIC 2019 m. dalyvavo projektinėje veikloje:
  - 4.1. Projektas „Utenos rajono turizmo informacijos sklaidos ir skatinimo programa 2019 m.“ įgyvendintas pagal Utenos rajono savivaldybės 2018-2020 metų strateginio veiklos plano Ekonomikos skatinimo ir turizmo plėtojimo veiksmų programos (02) priemonę Turizmo programų ir projektų rėmimas (02.1.1.07).
  - 4.2. Projektas „Renginys pasaulinei aplinkos apsaugos dienai „5000 žingsnių Utenos mieste“ įgyvendintas pagal Utenos rajono savivaldybės Aplinkos apsaugos rėmimo specialiosios programos Nr.05 2019-2021 metų strateginio veiklos plano priemonę Nr.05.1.1.06.
  - 4.3. Projektas „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Utenos rajono savivaldybėje, I etapas“ įgyvendintas Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšomis.
  - 4.4. Projektas „Praktinių pardavimo įgūdžių tobulinimas“ įgyvendintas Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšomis.
5. 2019 m. pradžioje ir pabaigoje UTIC savininkas yra Utenos rajono savivaldybės taryba, kurio įnašas yra 4397,82 Eur ir nesikeitė per finansinius metus.

## II. 2019 M. UTENOS TURIZMO INFORMACIJOS CENTRO RENKAMOS LANKYTOJŲ STATISTIKOS ATASKAITA

VšĮ Utenos turizmo informacijos centro vienas iš uždavinių yra rinkti lankytojų statistiką, ją apibendrinti ir išanalizuoti. 2019 m. UTIC skaičiavo Stoties g. 39, Utena (toliau Stoties g. skyrius) ir Aušros g. 47, Utena (Kūrybinių industrijų centre „Taurapolis“, toliau Taurapilio skyrius) lankytojus, naudojant „Google Analytics“ sistemą tikrino prisijungimus prie UTIC svetainės [www.utenainfo.lt](http://www.utenainfo.lt), bei, bendradarbiaudamas su turizmo paslaugų teikėjais, rinko informaciją apie apsilankiusiųjų skaičių lankytinose Utenos miesto ir rajono vietose.

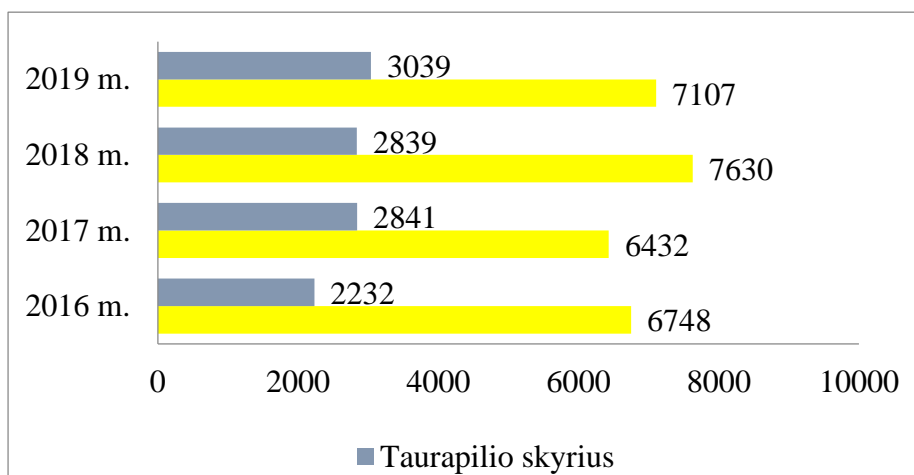
### Lankytojų skaičius Utenos TIC skyriuose 2019 metais

2019 m. bendrai UTIC apsilankė 10146 lankytojai: Stoties g. skyriuje – 7107 lankytojai, Taurapilio skyriuje – 3039 lankytojai (žr. 1 pav.).



1 pav. 2019 m. Utenos TIC lankytojų pasiskirstymas skyriuose

2019 m. Stoties g. skyriaus lankytojų skaičius didėjo lyginant su 2016 m. ir 2017 m., tačiau mažėjo lyginant su 2018 m. Tokį lankytojų skaičiaus kitimą lyginant su 2018 m. galėjo nulemti projekto „Surinkt Lietuvą“ populiarumo mažėjimas. 2019 m. Taurapilio skyriaus lankytojų skaičius buvo didesnis lyginant su ankstesniais metais (2016 m., 2017 m., 2018 m.) (žr. 2 pav.).

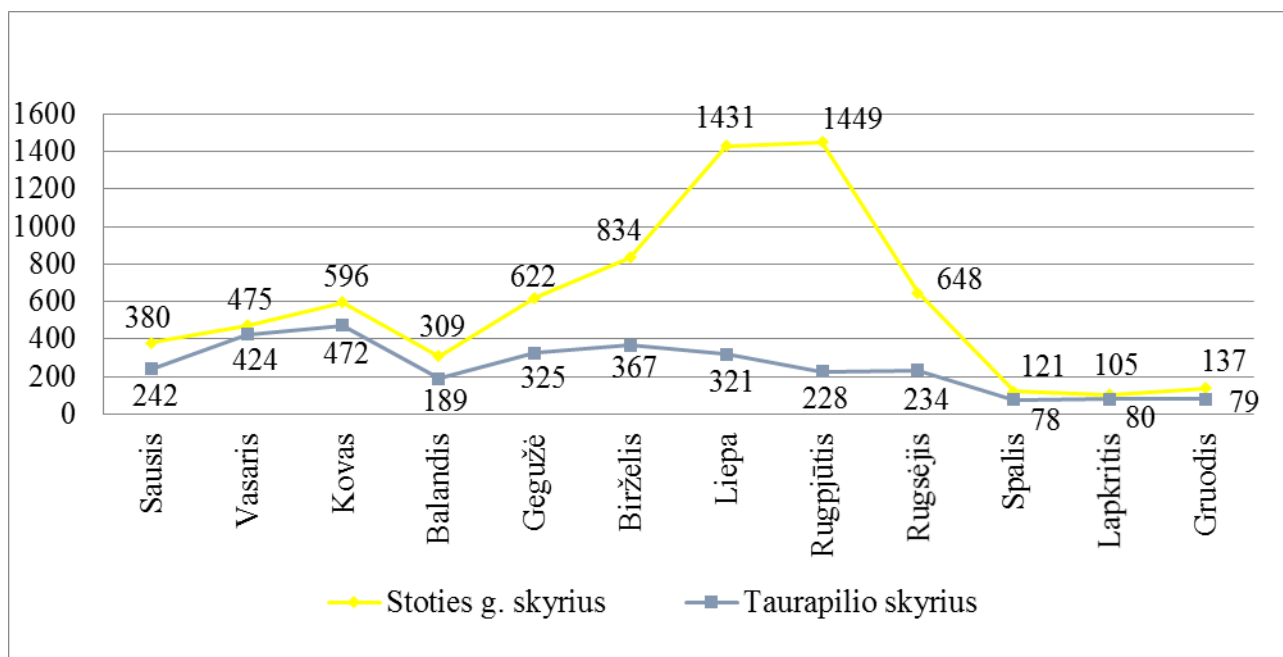


2 pav. Stoties g. skyriaus ir Taurapilio skyriaus lankytojai 2016-2019 m.

Žvelgiant į bendrą lankytojų skaičių skyriuose, daugiausia jų sulaukėme vasaros mėnesiais (birželis,

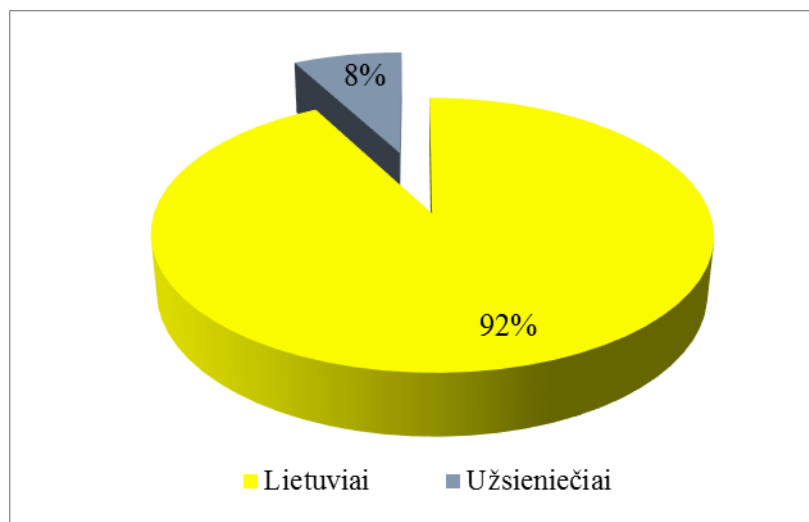
liepa rugpjūtis) – viso 4630 lankytojų (arba 46% bendro lankytojų skaičiaus), pavasario sezonu (kovas, balandis gegužė) apsilankė 2513 lankytojų (arba 25% bendro lankytojų skaičiaus), žiemos sezonu (sausis, vasaris, gruodis) apsilankė 1737 lankytojai (arba 17% bendro lankytojų skaičiaus) ir mažiausia lankytojų užsuko rudens sezonu – 12% bendro lankytojų skaičiaus (arba 1266 lankytojai).

Stoties g. skyriuje 2019 m. daugiausia lankytojų buvo vasaros mėnesiais – rugpjūtį 1449 lankytojai, liepą 1431 lankytojas, birželį – 834 lankytojai, tuo tarpu Taurapilio skyriuje daugiausia lankytojų sulaukta kovą – 472 lankytojai, vasarį – 424 lankytojai ir birželį – 367 lankytojai. Tokių netolygų lankytojų pasiskirstymą skyriuose galėjo nulemti tai, kad Stoties g. skyrius vasaros sezonu dirba be išėiginių dienų ir šiame skyriuje lankosi turistai tiek iš Lietuvos miestų, tiek iš užsienio šalių, tuo tarpu Taurapilio skyriaus lokacija lemia tai, kad šio skyriaus paslaugomis dažniau naudojasi vietiniai gyventojai (registruojasi į ekskursijas, perka bilietus į renginius ir pan.) (žr. 3 pav.).



**3 pav.** 2019 m. Stoties g. skyriaus ir Taurapilio skyriaus lankytojų pasiskirstymas mėnesiais

2019 m. UTIC skyriuose apsilankė 9358 lankytojai lietuviai. Tai sudarė 92% viso lankytojų skaičiaus (Stoties g. skyriuje apsilankė 6533 lietuviai, Taurapilio skyriuje apsilankė 2825 lietuviai).

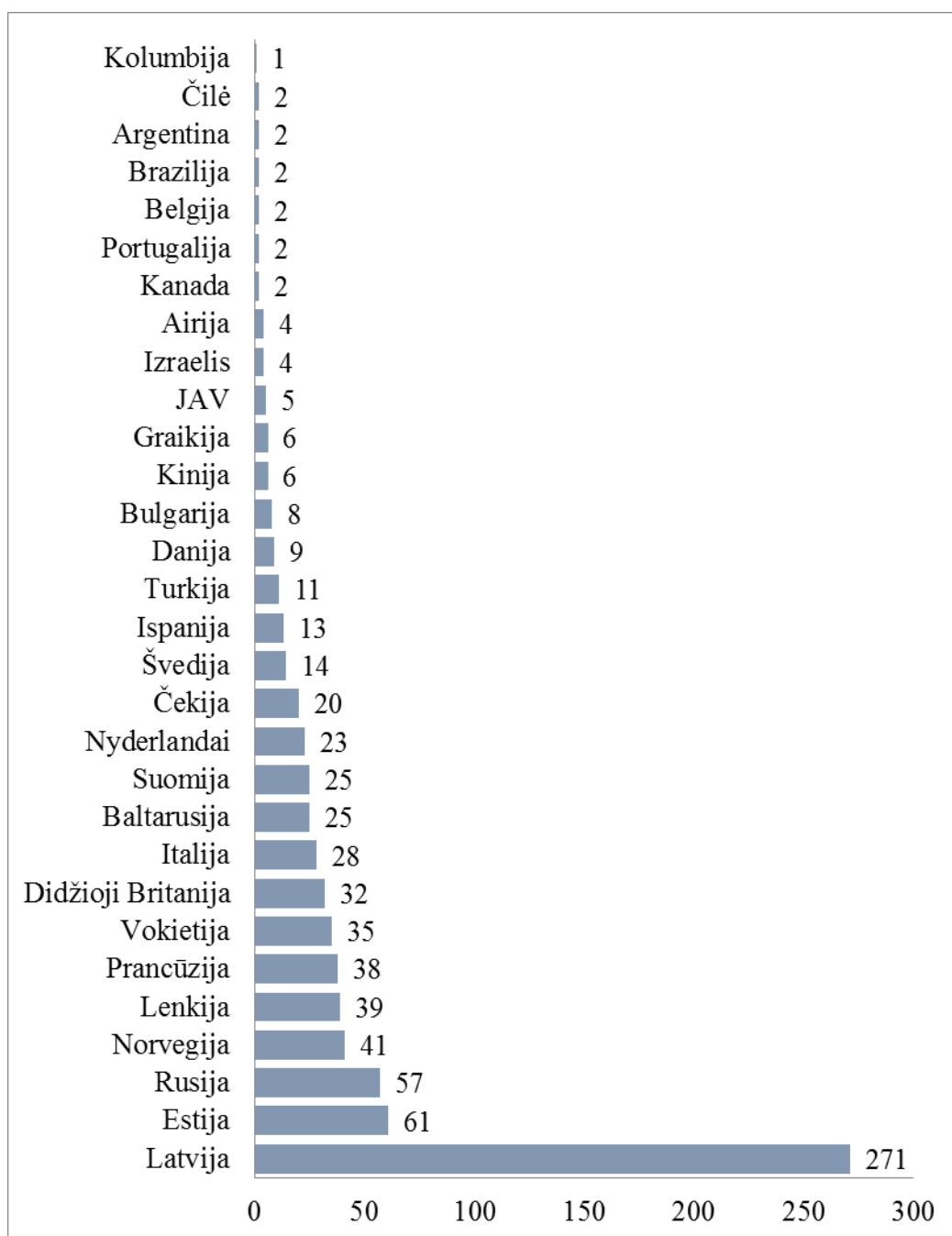


**4 pav.** 2019 m. Utenos TIC lietuvių ir užsieniečių lankytojų pasiskirstymas

Užsieniečiai sudarė 8% viso skyrių lankytojų skaičiaus – 788 užsieniečiai lankytojai (Stoties g.



skyriuje apsilankė 574 užsieniečiai, Taurapilio skyriuje apsilankė 214 užsieniečių) (žr. 4 pav.). Didžiausią dalį iš užsienio lankytojų sudarė Baltijos ir kaimyninių šalių gyventojai (latviai, estai, lenkai, baltarusiai, rusai) 57% viso užsienio lankytojų skaičiaus (453 lankytojai). 12% užsienio šalių lankytojų (98 lankytojai) sudarė Vakarų Europos šalių gyventojai (prancūzai, vokiečiai, olandai, belgai). Skandinavijos šalių turistai (norvegai, švedai, suomiai, danai) sudarė 11% (89 lankytojai), Pietų Europos šalių gyventojai (ispanai, portugalai, italai, graikai) 6% (49 lankytojai) bendro užsienio šalių lankytojų skaičiaus (žr. 5 pav.).

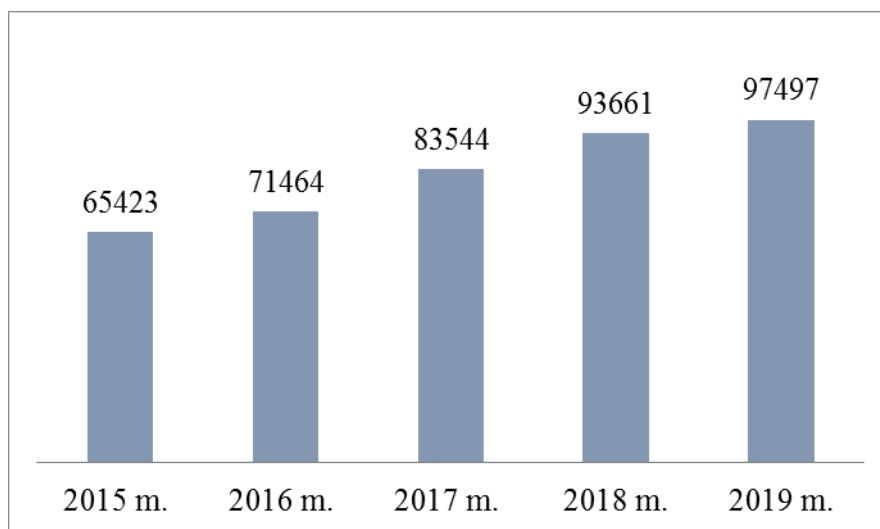


5 pav. 2019 m. Utenos TIC užsienio šalių lankytojų pasiskirstymas pagal šalis

Kitų žemynų šalių lankytojai (Šiaurės Amerika – amerikiečiai, kanadiečiai, Pietų Amerika – brazilai, argentiniečiai, čiliečiai, kolumbiečiai, Azija – kinai, izraeliečiai) sudarė 3% (24 lankytojai) bendro užsienio šalių lankytojų skaičiaus (žr. 5 pav.).

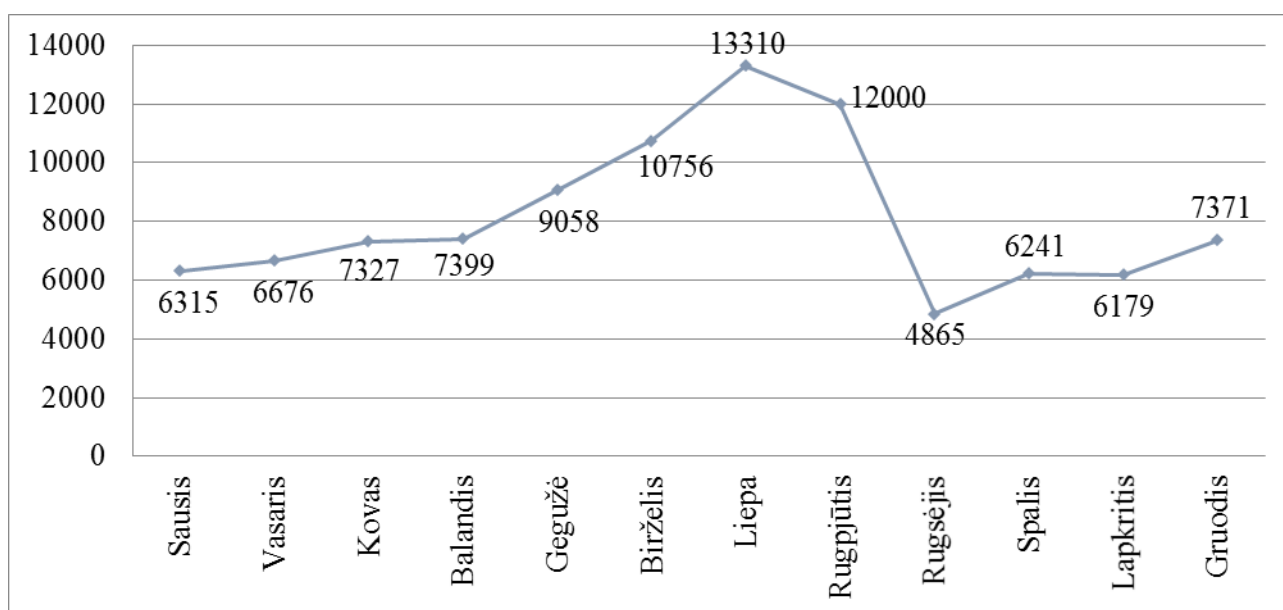
## 2019 m. Utenos TIC svetainės [www.utenainfo.lt](http://www.utenainfo.lt) prisijungimo seansų ataskaita

Naudojant „Google Analytics“ sistemą yra stebimi prie Utenos turizmo informacijos centro svetainės [www.utenainfo.lt](http://www.utenainfo.lt) prisijungimų skaičiaus rodikliai. Prisijungimų seansų skaičius prie svetainės didėja kiekvienais metais (žr. 6 pav.), t.y. 2019 m. lyginant su 2016 m. prisijungimų prie svetainės padidėjo 2,7 karto. Vidutinė prisijungimo seanso trukmė trumpėja kiekvienais metais, t.y. 2015 m. vidutinė vieno seanso prisijungimo trukmė buvo 2,49 min., 2016 m. – 2,43 min., 2017 m. – 2,32 min., 2018 m. – 2,13 min., 2019 m. – 2,04 min. Galbūt sutrupėjusi prisijungimo seanso trukmė gali reikšti tai, kad spartėja interneto ryšys, asmenys naudojami greičiau veikiančiomis priemonėmis (kompiuteriais, planšetėmis, mobiliaisiais telefonais) ar dabartinėje Utenos TIC svetainėje informacija yra sudėliota aiškiau ir mažiau laiko užtrunka ją surasti.



6 pav. Prisijungimų prie Utenos TIC internetinės svetainės skaičius 2015–2019 m.

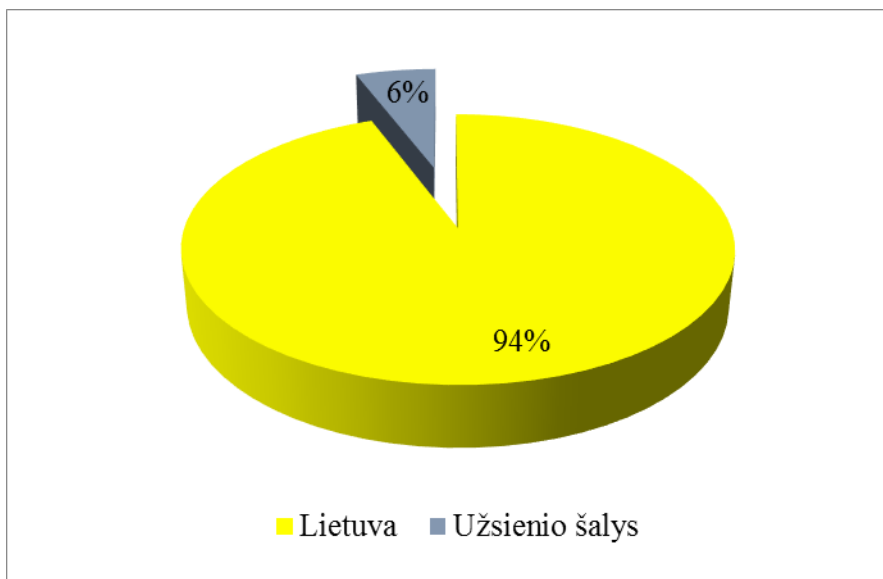
Prisijungimų prie svetainės skaičių lemia sezoniškumas, t.y. vasaros sezonu prisijungusiųjų skaičius sudarė 37% (36066 prisijungimai), pavasario sezonu – 24% (23784 prisijungimai), žiemos sezonu – 21% (20362 prisijungimai), rudens sezonu 18% (17285 prisijungimai) bendro prisijungimų skaičiaus (žr. 7 pav.).



7 pav. 2019 m. prisijungimų skaičiaus prie svetainės [www.utenainfo.lt](http://www.utenainfo.lt) pasiskirstymas mėnesiais

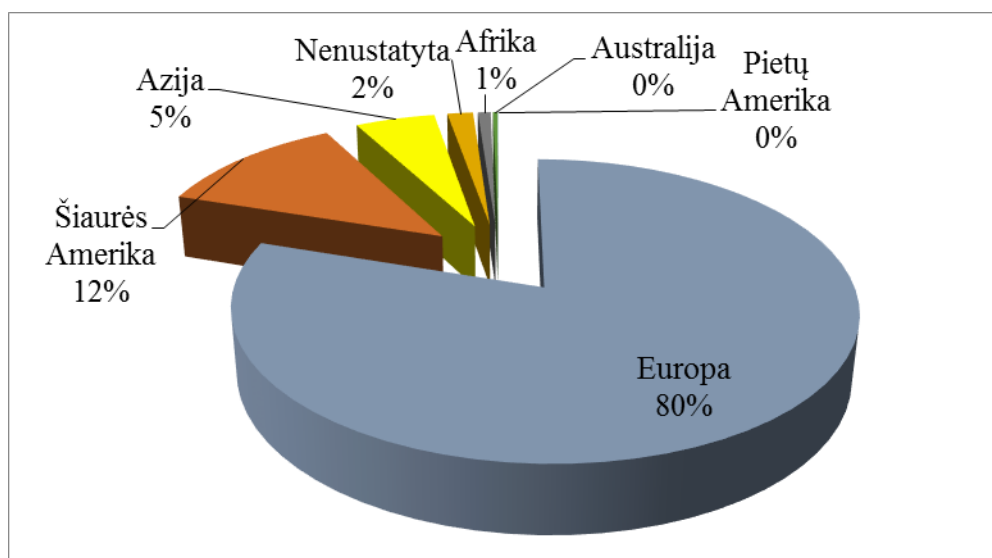
2019 m. prie Utenos TIC svetainės prisijungė 96 valstybių gyventojai. Didžiausią dalį sudarė

lietuviai, kurie prie svetainės prisijungė 91857 kartus, užsieniečiai prie svetainės prisijungė 5640 kartų (žr. 8 pav.).



**8 pav.** 2019 m. prisijungusių prie Utenos TIC svetainės pasiskirstymas (Lietuva ir Užsienio šalys)

Daugiausia iš užsienio šalių prisijungusių prie Utenos TIC svetainės 2019 m. buvo Europos žemyno šalių gyventojai – viso 4 516 prisijungimų, Šiaurės Amerikos žemyno šalių gyventojai prisijungė 683 kartus, Azijos žemyno gyventojai 285 kartus. Kitų žemynų gyventojų prisijungimai neviršijo 50 prisijungimų skaičiaus: Afrika – 46 kartai, Australija – 17 kartų, Pietų Amerika – 1 kartą (žr. 9 pav.).



**9 pav.** 2019 m. prisijungusių prie Utenos TIC svetainės pasiskirstymas pagal žemynus

Dažniausiai prisijungusių prie Utenos TIC svetainės šalių gyventojų skaičius pateikiamas 1 lentelėje (lentelėje surašytos visos šalys, kurių gyventojų prisijungimų prie svetainės skaičius viršijo 50 kartų per 2019 m.).

**1 lentelė.** 2019 m dažniausiai prie svetainės Utenos TIC prisijungiantys užsienio šalių gyventojai

Šalis	Seansų skaičius	Šalis	Seansų skaičius
1. Latvija	1495	9. Airija	113
2. Didžioji Britanija	847	10. Lenkija	92
3. JAV	651	11. Pietų Korėja	74
4. Norvegija	348	12. Italija	69
5. Rusija	286	13. Suomija	64
6. Vokietija	262	14. Prancūzija	63
7. Danija	127	15. Ispanija	55
8. Švedija	122	16. Estija	53

UTIC internetinėje svetainėje yra pateikiama įvairi informacija, kuri yra aktuali turistams, t.y. informacija su aprašymais yra patalpinta į šiuos pagrindinius skyrius: „Lankytinos vietos“, „Ką veikti?“ (informacija apie pramogas, edukacines programas, renginius, turistiniai maršrutai), „Nakvynė“, „Maitinimas“, „Ekskursijos“, „Utenos TIC“ (kontaktai, veikla, naujienos). Natūralu, kad jungdamiesi prie svetainės, asmenys ieško skirtingos, kiekvienam aktualios informacijos.

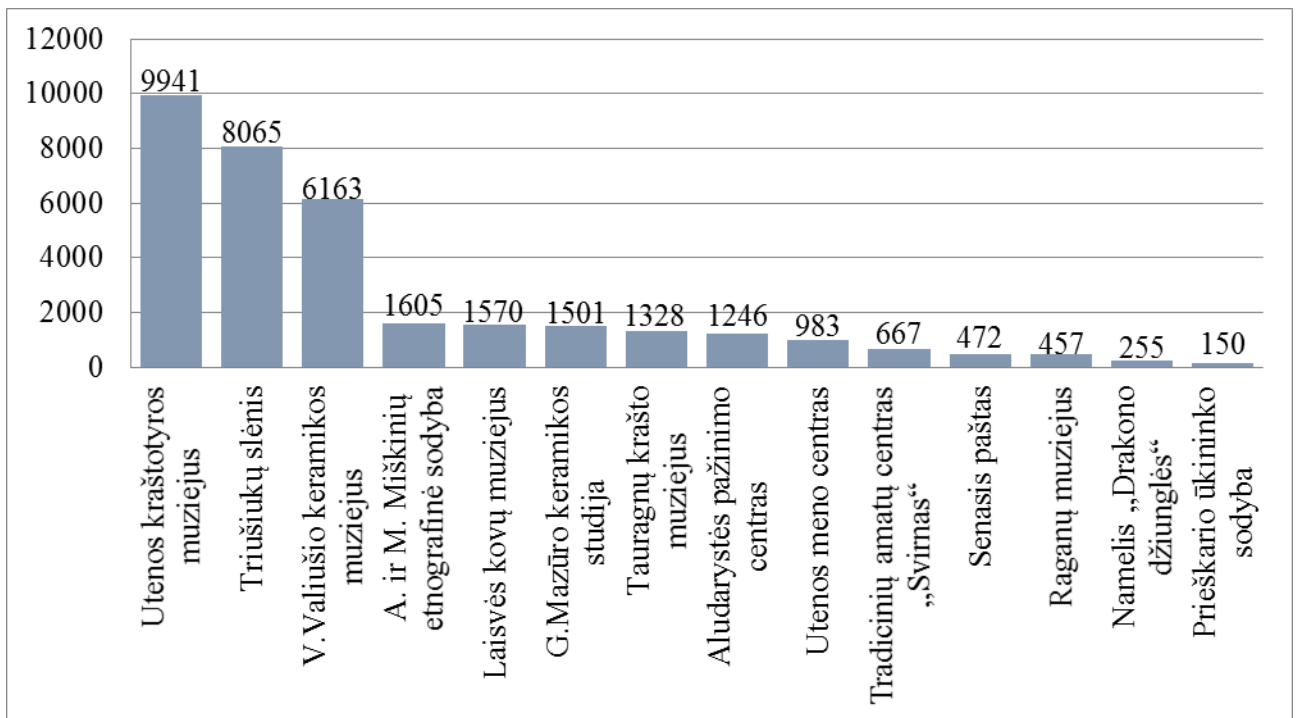
**2 lentelė.** Populiariausi svetainės www.utenainfo.lt vidiniai puslapiai 2019 m.

Vidinio puslapio pavadinimas	Seansų skaičius	Procentai	Vidinio puslapio pavadinimas	Seansų skaičius	Procentai
1. Ekskursijų sąrašas	18270	19 %	8. Utenos baseinas	1151	1 %
2. Renginiai	11737	12 %	9. Kino namai	1007	1 %
3. Pradinis puslapis lietuvių kalba	10571	11 %	10. Kaimo turizmo sodybų sąrašas	887	0,9 %
4. Lankytinų vietų sąrašas	4386	5 %	11. Pradinis puslapis anglų kalba	788	0,8 %
5. Triušiuokų slėnis	3553	4 %	12. Grožio ir SPA centras „Tilia“	647	0,7 %
6. Utenos miesto fontanas ir Dauniškio parkas	2365	2 %	13. Kaimo turizmo sodyba „Alaušynė“	580	0,6 %
7. Poilsiavietė „Sudeikiai“	1295	1 %	14. Utenos kalėdinė mugė	514	0,5 %

Lentelėje Nr.2 pateikiama informacija apie labiausiai lankomus vidinius svetainės www.utenainfo.lt puslapius, t.y. puslapius, kurių prisijungimo seansai viršija 500 kartų per 2019 m.

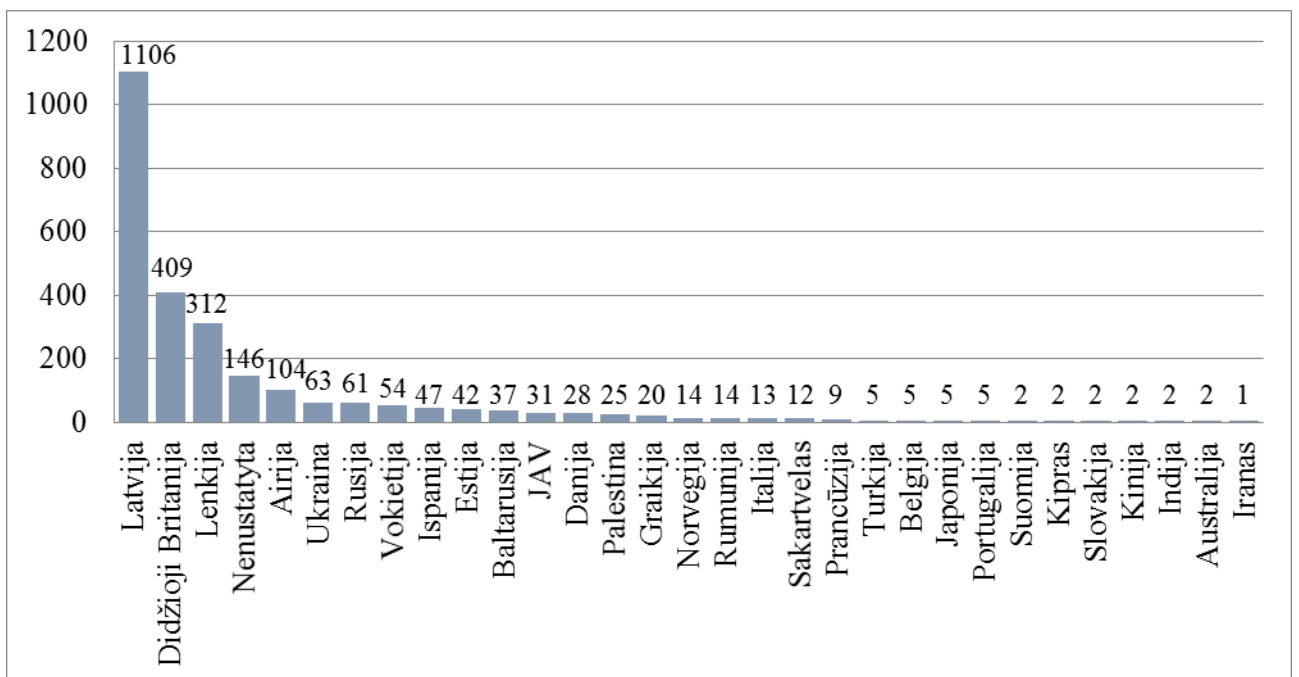
## 2019 m. Lankytinų objektų Utenos mieste ir rajone statistika

Kad išanalizuotumėme informaciją, kurie lankytini objektai Utenos mieste ir rajone yra labiausiai mėgstami turistų, 2019 m. rinkome informaciją apie lankytojų skaičių objektuose, kurie šią informaciją kaupia. Trys gausiausiai lankomi objektai Utenos mieste ir rajone 2019 m. buvo Utenos kraštotyros muziejus (Utenio a. 3, Utena) – 9941 lankytojas, Triušiuokų slėnis (Antalamėstės k., Saldutiškio sen.), kuriame apsilankė 8065 lankytojai bei Vytauto Valiušio keramikos muziejus Leliūnų miestelyje – 6163 lankytojai. Penki objektai sulaukė daugiau nei vieno tūkstančio lankytojų, bet lankytojų skaičius šiuose objektuose neviršijo dviejų tūkstančių, tai Utenos kraštotyros muziejaus padaliniai – A. ir M. Miškinių etnografinė sodyba Juknėnuose (Daugailių sen.), Laisvės kovų muziejus Utenos mieste, Tauragnų krašto muziejus bei Giedriaus Mazūro keramikos studija Antalgėje (Leliūnų sen.) ir Aludarystės pažinimo centras, kuris įsikūręs alaus darykloje Utenos mieste. Kituose objektuose lankytojų skaičius per 2019 m. neviršijo vieno tūkstančio. Tai Utenos miesto objektai Tradicinių amatų centras „Svirnas“ bei Senasis paštas, Utenos meno centras Leliūnuose, Raganų muziejus Pačkėnuose (Utenos sen.), Vaizduotės parkas „Pasaka“ ir namelis „Drakono džiunglės“ Kuktiškių miestelyje bei Prieškario ūkininko sodyba Sirutėnuose (Sudeikių sen.) (žr. 10 pav.).



10 pav. 2019 m. lankytojų skaičius lankytinuose Utenos miesto ir rajono objektuose

Bendras skaičius lankytojų šiuose objektuose buvo 34403. 93% šių lankytojų sudarė lietuviai (31823 lankytojai), 7% užsienio šalių lankytojai (2362 lankytojai).



11 pav. 2019 m. užsieniečių skaičius pagal šalis Utenos miesto ir rajono lankytinuose objektuose

Didžiausią dalį iš užsieniečių lankytinuose objektuose sudarė Baltijos ir kaimyninių šalių gyventojai (latviai, estai, lenkai, baltarusiai, rusai) 66% bendro užsienio lankytojų skaičiaus objektuose. Didžiosios Britanijos ir Airijos šalių gyventojai sudarė – 22%, Pietų Europos šalių (ispanai, italai, graikai, portugalai, turkai, kipriečiai) 4% bendro užsieniečių skaičiaus lankytinuose objektuose. Utenos krašto muziejai, meno ir amatų centrai sulaukia lankytojų ir iš kitų žemynų, t.y. objektuose 2019 m. apsilankė amerikiečiai, palestiniečiai, japonai, kinai, indai, australai, iraniečiai (žr. 11 pav.).

## Išvados:

- 2019 m. didžiausią dalį lankytojų Utenos turizmo informacijos centre, lankytinuose objektuose sudarė lietuviai (Utenos TIC – 70%, objektuose net 90% bendro lankytojų skaičiaus), internetinėje svetainėje dažniausia informacijos ieškojo irgi lietuviai – 94% prisijungusiųjų skaičiaus.
- Populiariausia užsienio šalis – Latvija: Utenos turizmo informacijos centre 2019 m. apsilankė 271 latvis (34% bendro Utenos TIC užsieniečių lankytojų skaičiaus), lankytinuose objektuose apsilankė 1106 latviai – 47 % užsieniečių lankytojų skaičiaus objektuose), prie internetinės svetainės taip pat iš užsienio šalių daugiausia jungėsi taip pat latviai – 27% bendro užsieniečių prisijungimo skaičiaus.
- Daugiausia lankytojų Utenos turizmo informacijos centre 2019 m. sulaukėme vasaros sezonu – 46% bendro lankytojų skaičiaus, vasaros sezonu daugiausia ir prisijungimų prie internetinės svetainės - 37% bendro prisijungimų skaičiaus.
- Prisijungimų prie Utenos turizmo informacijos centro svetainės www.utenainfo.lt skaičius didėja kiekvienais metais. Lyginant 2019 m. su 2018 m., tai prisijungimų prie svetainės 2019 m. buvo 3836 prisijungimais daugiau, tai reiškia, kad kiekvienais metais vis daugiau potencialių Utenos krašto lankytojų ieško informacijos apie mūsų kraštą.
- Populiariausi lankylini objektai Utenos krašte 2019 m. buvo Utenos kraštotyros muziejus (9941 lankytojas), Triušiuų slėnis (8065 lankytojai), Vytauto Valiušio keramikos muziejus (6163 lankytojai). Beje, informacijos apie Triušiuų slėnį Utenos TIC svetainėje ieškojo 3553 prisijungusieji – tai penktas pagal populiarumą svetainės vidinis puslapis.

### III. VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS GAUTOS LĖŠOS, JU ŠALTINIAI PER FINANSINIUS METUS

Per ataskaitinį laikotarpį įstaigos pajamos už suteiktas paslaugas, parduotas prekes sudarė 36772,68 Eur, tikslinis finansavimas iš įstaigos savininko - 48600 Eur, Valstybinės mokesčių inspekcijos ir ES projektų - 2347,87 Eur. Iš viso pajamos ataskaitiniais metais sudarė **87720,55 Eur**.

- Pagal Utenos rajono savivaldybės Ekonomikos skatinimo ir turizmo plėtojimo veiksmų programos skirtų lėšų naudojimo sutartį 2019 m. balandžio 9 d. Nr.S1-91 „Utenos rajono turizmo informacijos sklaidos ir skatinimo programa 2019 m.“ skirta **48200 Eur**.
- Pagal Utenos rajono savivaldybės Aplinkos apsaugos rėmimo specialiosios programos skirtų lėšų naudojimo sutartį 2019 m. gegužės 21 d. Nr.S1-194 „Renginys pasaulinei aplinkos apsaugos dienai „5000 žingsnių Utenos mieste“ skirta **400 Eur**.
- Pagal projekto „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Utenos rajono savivaldybėje, I etapas“ veiklas skirta **2290,11 Eur**
- Vadovaujantis Labdaros ir paramos įstatymu įstaiga per 2019 m. gavo 2 % gyventojų pajamų mokesčio paramą – **57,76 Eur**.

#### **Finansavimo pajamos per 2019 m.:**

<b>Pajamos iš savivaldybės biudžeto (Eur)</b>	<b>Pajamos iš ES struktūrinių fondų (Eur)</b>	<b>Pajamos iš VMI (Eur)</b>	<b>Pajamos už suteiktas paslaugas (Eur)</b>	<b>Pajamos už parduotas prekes (Eur)</b>	<b>IŠ VISO (Eur):</b>
48600,00	2290,11	57,76	28172,31	8600,37	<b>87720,55</b>

**Istaigos pardavimų pajamos per 2019 m.:**

Nr.	Paslaugos pavadinimas	Pajamos (Eur)
<b>PAJAMOS, IŠ VISO:</b>		<b>36772,68</b>
1.	Parduotos prekės (suvenyrai)	8600,37
2.	Vizų forminimas ir draudimo paslaugos	857,87
3.	Kelionių pardavimas (komisas)	5158,76
4.	Ekskursijų ir kelionių organizavimo paslaugos	17265,54
5.	Keltų, autobusų, lėktuvų, traukinių bilietų pardavimas, viešbučių užsakymas	4221,60
6.	Renginių ir Anykščių baseino „Bangenis“ bilietų pardavimas (komisas)	668,54

**IV. VIEŠOSIOS ISTAIGOS ŠANAUDOS PER FINANSINIUS METUS**

2019 metų UTIC išlaidas sudarė **85033,66 Eur**. Parduotų prekių savikaina – 4206,67 Eur; paslaugos parodoms, miesto šventėms, reklama laikraščiuose, interneto svetainėse, kataloguose, turto draudimas, laikraščių prenumerata, ūkio ir kanceliarinės prekės, ekskursijų organizavimo išlaidos – 18647,04 Eur; komandiruočių sąnaudos- 1392,40 Eur; darbuotojų išlaikymo sąnaudos (darbo užmokestis ir socialinio draudimo įmokos) – 53317,91 Eur; atsargų savikaina – 896,66 Eur; patalpų išlaikymo ir ryšių sąnaudos – 3413,68 Eur; transporto išlaikymo sąnaudos- 1956,37 Eur; kvalifikacijos kėlimo sąnaudos- 504,93 Eur; nematerialiojo turto amortizacijos sąnaudos – 268,90 Eur; banko mokestis- 429,10 Eur.

**Finansavimo sąnaudos iš savivaldybės biudžeto per 2019 m.:**

Nr.	Finansavimo sumų panaudojimas	Iš viso (Eur)
<b>IŠ VISO:</b>		<b>48 600,00</b>
1.	Darbo užmokestis	40 780,00
2.	Socialinio draudimo įmokos	720,00
3.	Kitų prekių ir paslaugų įsigijimo išlaidos	7 100,00

**Istaigos uždirbtų lėšų sąnaudos per 2019 m.:**

Nr.	Uždirbtų lėšų panaudojimas	Iš viso (Eur)
<b>IŠ VISO:</b>		<b>34085,79</b>
1.	Darbo užmokestis	9767,58
2.	Socialinio draudimo įmokos	173,05
3.	Nematerialiojo turto amortizacijos sąnaudos	268,90
4.	Elektros energijos sąnaudos	1176,09
5.	Ryšių paslaugų sąnaudos	1359,40
6.	Komunalinių paslaugų sąnaudos	878,19
7.	Komandiruočių sąnaudos	979,57
8.	Transporto sąnaudos	1956,37
9.	Kvalifikacijos kėlimo sąnaudos	504,93
10.	Atsargų savikaina	896,66
11.	Kitų paslaugų sąnaudos, įskaitant banko mokestis	11918,38
12.	Parduotų prekių savikaina	4206,67

**Finansavimo sąnaudos iš ES lėšų per 2019 m.:**

Nr.	Finansavimo sumų panaudojimas	Iš viso (Eur)
<b>IŠ VISO:</b>		<b>2290,11</b>
1.	Darbo užmokestis	1844,63
2.	Socialinio draudimo įmokos	32,65

3.	Komandiruotės	412,83
----	---------------	--------

**Finansavimo sąnaudos iš VMI lėšų per 2019 m:**

Nr.	Finansavimo sumų panaudojimas	Iš viso (Eur)
	<b>IŠ VISO:</b>	<b>57,76</b>
1.	Odinis skirtukas knygai „Utena“ – 16 vnt.	57,76

UTIC vadovais laikomi įstaigos direktorė ir vyriausia buhalterė.

Per 2019 metus priskaičiuotos sumos susijusios su darbo santykiais	Ataskaitiniai metai (Eur)
<b>IŠ VISO:</b>	24792,77
Direktorė	17175,75
Vyr. buhalterė	7617,02

**2019 m. grynasis veiklos rezultatas – 2686,89 Eur.**

Vidutinis sąrašinis darbuotojų skaičius 2019 m. – 4 darbuotojai.

Direktorei dienpinigių per 2019 m. išmokėta- 918,00 Eur.

**V. ĮSTAIGOS 2020 METŲ VEIKLOS PLANAS**

**Tikslas:**

1. Kurti Utenos, kaip svetingo, ekologiško, patrauklaus poilsui ir lankymui krašto įvaizdį, populiarinant Utenos rajono turistinių paslaugų spektrą.

**Uždaviniai:**

1. Planuoti ir įgyvendinti turizmo rinkodaros priemones.
2. Atnaujinti ir plėsti turizmo informacinę sistemą.

Nr.	Priemonės pavadinimas	Priemonės aprašymas	Įvykdymo terminas	Planuojamas rezultatas
1.	Turizmo informacijos sklaidos priemonės	1.1. Turizmo informacijos paslaugos. UTIC nuolat teiks informaciją apie rajono turizmo paslaugas, apgyvendinimo, maitinimo įstaigas, lankytinas vietas, pramogas, maršrutus, laisvalaikio praleidimo būdus, poilsį kaimo turizmo sodybose, svečių namuose ir pan.)	Nuolat	10 000 lankytojų
		1.2. Turizmo konsultacijų paslaugos. UTIC teiks turizmo konsultacijas pradedantiems ir jau veiklą vykdančioms turizmo paslaugų teikėjams apie pirminių dokumentų tvarkymą, turistų aptarnavimą, rinkodaros galimybes, turistinių maršrutų po Utenos kraštą pagal kliento poreikį ir pan.)	Nuolat	5 klientai
		1.3. Internetinės svetainės priežiūra ir atnaujinimas: UTIC nuolat administruos internetinę svetainę <a href="http://www.utenainfo.lt">www.utenainfo.lt</a> . Reguliariai viešins turizmo informacijos renginius, naujienas, mokymus, atnaujins informaciją apie turizmo paslaugų teikėjus, lankytinus objektus, organizuojamas išvykas, suvenyrus su Utenos ir Lietuvos atributika ir pan.	Nuolat	90000 apsilankymų
		1.4. Socialinių tinklų priežiūra ir atnaujinimas: UTIC Facebook paskyroje „Utenos turizmo centras“ viešins visą informaciją susijusią su turizmu, renginiais, išvykomis, suvenyrais ir	Nuolat	2900 sekėjų



		pan.		
		1.5. Lankytojų statistikos vedimas.	Nuolat	
		1.6. Turistinių maršrutų sudarymas, išvykų organizavimas po Utenos kraštą. UTIC sudarys turistinius maršrutus, organizuos ekskursijas pagal individualius pageidavimus, sudėliotas detalias išvykų programas).	Pagal poreikį	30 išvykų
2.	<b>Dalyvavimas tarptautinėse turizmo parodose</b>	2.1. Utenos rajono turizmo išteklių pristatymas tarptautinėje turizmo ir aktyvaus laisvalaikio parodoje „Adventur 2020“ Vilniuje.	I ketv.	Dalyvauti parodoje „Adventur 2020“ Sausio 24-26 d.
		2.2. Utenos rajono turizmo išteklių pristatymas tarptautinėje turizmo parodoje „TTWarsaw“ Varšuvoje	IV ketv.	Dalyvauti parodoje „TTWarsaw 2020“ Lapkričio 26-28 d.
3.	<b>Dalyvavimas Lietuvos miesto švenčių organizuojamose „Turizmo gatvėse“</b>	3.1. Utenos rajono turizmo išteklių pristatymas Kauno miesto gimtadienio šventėje „Hanza dienos“	II ketv.	Dalyvauti renginyje Gegužės 22-24 d.
		3.2. Utenos rajono turizmo išteklių pristatymas kasmetinėje Klaipėdos miesto šventėje „Jūros šventė“	III ketv.	Dalyvauti renginyje Liepos 24-26 d.
		3.3. Pasirengimas ir dalyvavimas festivalyje Vilniuje „Sostinės dienos“	III ketv.	Dalyvauti renginyje Rugsėjo 4-6 d.
4.	<b>Stendų sutvarkymas</b>	4.1. UTIC sutvarkys 2010 metais Utenos rajono savivaldybės pastatytus informacinius standus, kurie jau yra labai prastos būklės: 4.1.1. Važiuojant nuo Kupiškio, kairėje pusėje ties vandentiekio aikštele; 4.1.2. Važiuojant nuo Sudeikių kairėje pusėje šalia autobusų stotelės.	Per 2020 m.	Sutvarkyti 2 jau esamus standus
5.	<b>Leidyba</b>	5.1. Informacinių leidinių leidyba: 5.1.1. Turistinis katalogas „Ežerų krašto turistinis gidas“ lietuvių kalba; 5.1.2. Turistinis katalogas „Utena“ lietuvių kalba; 5.1.3. Utenos rajono žemėlapis lietuvių ir anglų kalbomis; 5.1.4. Maršruto apie Utenos Laimės šaltinius informacinis leidinys.	Per 2020 m.	Parengti 4 naujus informacinius turistinius leidinius
		5.2. Suvenyrų leidyba su Utenos atributika.	Per 2020 m.	Pagaminti 10 rūšių naujų suvenyrų
6.	<b>Maršrutų sudarymas</b>	6.1. Laimės šaltinių maršrutas; 6.2. Sakralinis maršrutas: "Atraskime Utenos sakraliąsias erdves. Utenos religinės bendruomenės ir jų maldos namai: tarp praeities ir dabarties".	Per 2020 m.	Parengti 2 naujus maršrutus
7.	<b>Ekskursijų po Uteną organizavimas</b>	7.1. Balandžio-liepos laikotarpiu suorganizuoti nemokamų ekskursijų ciklą Utenos krašto žmonėms ir svečiams.	II-III ketv.	Suorganizuoti 15 nemokamų ekskursijų po Utenos miestą
8.	<b>Kitos priemonės</b>	8.1. Bendradarbiavimas su turizmo paslaugų teikėjais (nuolatinis kontaktas su rajono turizmo paslaugų teikėjais palaikymas, susipažįstant su jų paslaugomis).	Nuolat	10 paslaugų teikėjų

Direktorė

Rasa Jasinevičienė