

VIESTINTÄOHJE

Sisällys

1. Viestinnän tarkoitus ja lähtökohdat	3
Kunnan tiedottamisvelvollisuus.....	3
2. Viestinnän yleiset periaatteet.....	3
Viestintä on avointa, aktiivista, ajankohtaista ja tasapuolista.....	3
Viestintä on asiallista, totuudellista ja selkeää	4
Viestintä on osa toimintaa ja päätöksentekoa	4
Viestinnässä käytetään useita eri viestintäkanavia.....	5
Viestinnässä käytetään kunnan yhtenäistä graafista ulkoasua	5
Viestinnän seuraaminen	5
3. Viestinnän organisointi.....	5
4. Tiedottaminen.....	6
Ulkoinen tiedottaminen.....	6
Sisäinen tiedottaminen	6
5. Viestintä	6
Ulkoinen viestintä	6
Verkkoviestintä	7
Tiedotteet	7
Tiedotus/keskustelutilaisuudet.....	8
Haastattelut.....	8
Välitön palveluviestintä	8
Sähköpostiviestintä.....	8
Välitön tiedottaminen suoraan asukkaille	8
Sisäinen viestintä	10
Sähköpostiviestintä.....	10
Puhelinluettelo	10
Keskustelut.....	10
7. Markkinointiviestintä.....	11
8. Viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa	11
9. Viestinnän seuranta ja kehittäminen.....	12

1. Viestinnän tarkoitus ja lähtökohdat

Viestinnän tarkoitus on tarjota tietoa kunnan palveluista, toiminnasta, suunnitelmista ja tavoitteista. Kuntalaisten hyvä palvelu edellyttää tehokasta sisäistä ja ulkoista viestintää.

Viestintä on kaksisuuntaista vuoropuhelua. Viestinnällä luodaan edellytykset avoimelle vuorovaikutukselle. Kunnan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja jokaisella kuntalaisella on oikeus osallistua ja vaikuttaa oman kuntansa ja elinympäristönsä kehittämiseen.

Oikea-aikaisella ja ennakoivalla viestinnällä voidaan valmistautua mahdollisiin yllättäviin tilanteisiin ja kriiseihin.

Kunnan tiedottamisvelvollisuus

Perustuslaki, kuntalaki, julkisuuslaki ja hallintolaki säätelevät kunnan viestintävelvollisuutta. Perustuslaissa säädetään jokaisen perusoikeudesta tietoon ja hyvään hallintoon. Kuntalaki luo pohjan kunnan viestintävelvollisuudelle ja julkisuuslainsäädäntö turvaa ja edistää kansalaisten tiedonsaantia. Viranomaisen asiakirjat ovat pääsääntönsä mukaan julkisia, ja jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Julkisuusperiaatteen rinnalla tulee kuitenkin huomioida yksilöiden yksityisyyden suojaa koskevat määräykset.

Maankäyttö- ja rakennuslaki säätelevät alueiden käyttöön ja rakentamiseen liittyvää tiedottamista. Kaavoja valmistelevien viranomaisten on tiedotettava kaavoituksesta siten, että niillä, joita asia koskee, on mahdollisuus seurata kaavoitusta ja vaikuttaa siihen. Kunnan tulee vähintään kerran vuodessa laatia katsaus kunnassa vireillä olevista ja lähiaikoina vireille tulevista kaava-asioista.

Kunnan tiedottamisvelvollisuus koskee myös kuntakonsernia. Milloin kunnan tehtävä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, kunnan on sopivin tavoin tiedotettava asukkailleen yhteisön tai säätiön toiminnasta.

Lainsäädäntö: www.finlex.fi, "lainsäädäntö" "ajantasainen lainsäädäntö"

Suomen perustuslaki, kuntalaki, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, hallintolaki, maankäyttö- ja rakennuslaki, kielilaki ja yleissopimus yhteistoimintamenettelystä.

2. Viestinnän yleiset periaatteet

Viestintä on avointa, aktiivista, ajankohtaista ja tasapuolista

Räikkylän kunta viestii ajankohtaisista, yleistä mielenkiintoa herättävistä asioista avoimesti, aktiivisesti ja tasapuolisesti. Kunta pyrkii tiedottamaan oma-aloitteisesti mahdollisimman varhaisessa vaiheessa valmistelussa olevista asioista, tehdyistä päätöksistä ja muista kunnan toimintaa koskevista asioista.

Ajankohtaisista kuntalaisia kiinnostavista asioista tiedotetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tiedotettaessa valmisteluvaiheessa olevista asioista ja tehdyistä

päätöksistä tulee aina huomioida julkisuuslainsäädännön asettamat rajoitteet. Toimielinten esityslistat ovat tiedotusvälineiden ja kuntalaisten luettavissa kunnan verkkosivuilla heti niiden valmistuttua. Kokousten tarkastetut pöytäkirjat julkaistaan kunnan verkkosivuilla pääsääntöisesti kokouksen päätyttyä.

Tiedotusvälineitä palvellaan tasapuolisesti ja aktiivisesti. Kaikille tiedotusvälineille tiedotetaan asioista samanaikaisesti.

Esityslistan asioita on mahdollista käsitellä julkisuudessa ennen varsinaista päätöksentekoa, mutta on tärkeää, että tällöin selkeästi tuodaan esille, ettei asiasta ole vielä päätetty.

Samoin on tärkeää, että käsiteltäessä asioita, joista päätetään useammalla päätöksentekotasolla, tuodaan selkeästi esille käsittelyn kulloinenkin vaihe.

Kokousten jälkeisestä tiedottamisesta vastaa päätöksentekaelimen esittelijä. Toimielinten päätösten julkaisemisesta verkkosivuilla vastaa kunkin toimielimen sihteeri. Yleisestä aktiivisen tiedonjakamisen periaatteesta poiketaan esim. yksittäisen henkilön yksityisyyden suojaamiseksi, Kuntaliiton ohjeistuksen mukaisesti.

Valtuuston kokoukset ovat julkisia, mutta lautakuntien ja toimikuntien kokouksissa käydyt keskustelut ovat luottamuksellisia eikä niistä tiedoteta.

Luottamushenkilöistä tiedotusvastuussa ovat ensisijaisesti toimielinten puheenjohtajat. Luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden parasta sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla (Kuntalaki § 69).

Viestintä on asiallista, totuudellista ja selkeää

Viestintä perustuu tosiasioihin. Viestinnän avulla kerrotaan asiat mahdollisimman asiallisesti. Tiedottaminen perustuu kunnan viralliseen kantaan tiedotettavasta asiasta ja virallinen kanta tulee selvittää ennen viestintään ryhtymistä, ettei tule antaneeksi ristiriitaista tietoa. Kunnan yleisestä tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja ja toimialojen tiedottamisesta vastaavat osastopäälliköt.

Viestintä lähtee asiakkaan/vastaanottajan tarpeista ja tapahtuu selkeällä ja ymmärrettävällä yleiskielellä ja siten, että viestin ymmärtää myös henkilö, joka ei tunne kunnan organisaatiota ja päätöksenteon vaiheita.

Ulkoisen viestinnän painopistealueet ovat:

- positiivisen kuntakuvan luominen ja sen ylläpitäminen,
- vetovoimaisen asuinkunnan imagon parantaminen ja
- verkko- ja vuorovaikutteisen viestinnän kehittäminen.

Viestintä on osa toimintaa ja päätöksentekoa

Jokaisella kunnan työntekijällä ja luottamushenkilöllä on vastuu hyvästä viestinnästä, se on osa jokaisen normaalia työtä. Viestintää ei ole vain virallisista päätöksistä tiedottaminen, vaan myös kaikenlainen neuvonta ja informointi liittyen kunnan toimintaan. Jokainen kunnan työntekijä viestii ja vastaa omalta osaltaan kunnan mielikuvan rakentamisesta omalla asiantuntemuksellaan ja asiakaslähtöisellä toiminnallaan myös luottamushenkilöt muodostavat mielikuvaa kunnasta omalla toiminnallaan ja kannanotoillaan.

Välitön palveluviestintä joko kasvokkain tai esimerkiksi puhelimitse on yksi tehokkaimmista viestintämuodoista.

Viestinnässä käytetään useita eri viestintäkanavia

Kuntalaisilla on erilaiset valmiudet ja mahdollisuudet seurata eri viestintävälineitä. Verkkoviestinnän (Internet, facebook) merkitys kasvaa koko ajan, mutta myös perinteisemmät viestintäkanavat, kuten lehdet, TV ja radio, ovat edelleen merkittävässä asemassa. Parhaiten viestintä tavoittaa, kun käytetään useita eri välineitä. Kunnan viestinnässä tulee ottaa huomioon, että viestintäkanavat valitaan sen mukaan ja siinä laajuudessa, miten viestin perillemeno on tehokkainta. Erityisen tärkeää tämä on etuisuksista ja palveluista tai suurista muutoksista tiedotettaessa.

Viestinnässä käytetään kunnan yhtenäistä graafista ulkoasua

Visuaalinen ilme on tärkeä kuntakuvan tekijä ja viestinnän työkalu. Yhtenäisellä visuaalisella ilmeellä tehostetaan viestinnän vaikutusta sekä tunnistettavan kuntakuvan syntymistä. Kunnasta lähteivissä tiedotteissa, esityksissä tai julkaisuissa tulee käyttää yhtenäistä graafista ulkoasua. Graafiset ohjeet löytyvät verkkoresurssikansioista. Lisätietoja ja opastusta antaa kehityssihteeri, virallisissa kirjeissä ja julkaisuissa käytetään kunnan virallista vaakunaa.

Viestinnän seuraaminen

Kunta seuraa asioidensa uutisointia tiedotusvälineissä. Merkittävät virheellisyydet on oikaistava välittömästi ja esitettyihin kysymyksiin on vastattava mahdollisimman pian. Jos asiaa ei voi kommentoida esimerkiksi asian käsittelyn keskeneräisyyden vuoksi, niin se kerrotaan tiedotusvälineille.

Mielipidesivuilla esitettyihin asiallisiin kysymyksiin on syytä vastata, mutta mielipiteitä ei ole tarkoituksenmukaista lähteä kommentoimaan (esim. nimimerkillä kirjoitettuihin mielipiteisiin ei vastata). Oikaisun tai vastauksen laatii toimialan osastopäällikkö/vastuualueen esimies, jonka alaisuuteen asia kuuluu. Hän myös huolehtii henkilöstönsä informomisesta.

3. Viestinnän organisointi

Hallintosäännön mukaan kunnan tiedottamista johtaa kunnanhallitus, joka antaa tarvittaessa yleisohjeita kunnan tiedottamisesta. Kunnan tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja ja toimialojen tiedottamisesta vastaavat osastopäälliköt.

Jokaisella työntekijällä on Suomen perustuslain takaama sananvapaus, mutta mahdolliset ristiriidat ja keskustelua vaativat tilanteet tulee ottaa esille oman esimiehen tai osastopäällikön kanssa ennen kuin niistä viestitään esimerkiksi tiedotusvälineissä tai sosiaalisessa mediassa.

Työlainsäädännössä on määräykset työntekijää sitovasta lojaliteettivelvollisuudesta työnantajaansa kohtaan. Esimerkiksi salassapitosäädösten alaisten asioiden kertominen julkisesti, omien esimiesten ja työtovereiden julkinen arvosteleminen tai työnantajaa vahingoittavat julkiset puheet eivät ole hyväksyttäviä. Tämä koskee kaikkia viestinnän muotoja ja kaikkia kunnan työntekijöitä ja luottamushenkilöitä.

Asioista saa olla julkisesti eri mieltä ja oman mielipiteensä saa ilmaista hyvien käytösten mukaisesti. Mielipiteitä esitettäessä tulee tuoda julki se, että mielipide esitetään yksityishenkilönä eikä viranomaisen edustajana.

Kunnan virallisen kannan asioihin antaa kunnanjohtaja tai ko. toimialan osastopäällikkö. Kunnan viestintätoiminnan kehittämisen, koordinoimisen ja toteuttamisen vastuuhenkilönä toimii kunnanjohtaja.

4. Tiedottaminen

Ulkoinen tiedottaminen

Tiedotettaessa pidättäydytään oman toimivallan rajoissa, noudatetaan puolueettomuutta ja pitäydytään asiaperusteissa. Kunnan asioista tiedotettaessa ei tuoda esiin omaa mielipidettä tiedotettavana olevaan asiaan. Tiedottaminen perustuu aina kunnan viralliseen kantaan tiedotettavasta asiasta.

Sisäinen tiedottaminen

Kunnan sisäisen viestinnän kohderyhmät ovat koko kunnan henkilöstö ja kunnan luottamushenkilöt.

Esimiehet ovat vastuussa sisäisestä tiedottamisesta. Työyksiköiden esimiehet vastaavat sisäisen tiedotuksen käytännön toteuttamisesta yhteistyössä esimiestensä kanssa. Sisäinen tiedotusvelvollisuus ulottuu läpi koko organisaation ja kuuluu kaikille kunnan työntekijöille toimivaltansa rajoissa. Tämä tulee huomioida erityisesti niissä työtehtävissä, joissa tiedonvälityksellä on olennainen merkitys oman työyksikön työntekijöille tai toisten työyksiköiden/osastojen työntekijöille.

Kunnan sisäisessä tiedottamisessa lähtökohtana on avoimuus, aktiivisuus, puolueettomuus ja pitäytyminen asiaperusteissa. Lähtökohtana on, että kunnan henkilöstölle tiedotetaan henkilöstöä ja kuntaorganisaatiota koskevista asioista ja valmisteilla olevista suunnitelmista ennen kuin asioista tiedotetaan kuntaorganisaation ulkopuolelle. Yksittäisellä työntekijällä on oikeus tietää itseään koskevista päätöksistä, ennenkuin ne annetaan julkisuuteen.

5. Viestintä

Ulkoinen viestintä

Asian sisällöstä ja laajuudesta riippuen ulkoisessa viestinnässä tulee etukäteen selvittää ja ennakoida asiaan liittyvät erilaiset sidosryhmät, joille kunnassa vireillä olevista asioista tulee tiedottaa. Kuntalaki ja hallintolaki velvoittavat tiedottamaan ja luomaan kuntalaisille ja palvelun käyttäjille edellytykset asioihin osallistumiselle ja vaikuttamiselle. Kunnan ulkoisen viestinnän välineitä ovat erilaiset tiedotteet, esitykset, tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, haastattelut, asukastilaisuudet, välitön palveluviestintä, sähköpostiviestintä sekä kunnan verkkosivut ja toimialojen (kehittämisen- ja nuorisotoimi) facebook -sivut. Myös lehtien tabloid -julkaisuja ja liitteitä voidaan tehdä esimerkiksi juhluvuosien yhteydessä. Viestintä on tehokkainta silloin, kun erilaisia välineitä käytetään yhtä aikaa.

Verkkoviestintä

Verkkoviestinnällä tarkoitetaan sähköpostilla, internetissä, ja sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa viestintää. Kunnan kotisivut (www.raakkyla.fi) tarjoavat monipuolista ja ajankohtaista tietoa kunnan palveluista ja organisaatiosta. Tavoitteena on, että kunnan kotisivut palvelevat yhtenä kunnan keskeisimmistä viestintävälineistä ottaen huomioon kuitenkin sen, että kunnan viestintää ei voi jättää ainoastaan verkkoviestinnän varaan. Vastuu verkkoviestinnän kehittämisestä on kunnanjohtajalla ja nettityöryhmällä.

Uuden kuntalain mukaan kunnan kotisivut ja verkkoviestintä tulevat olemaan merkittävimmät viestintävälineet. Vastuu verkkoviestinnän kehittämisestä on kunnan henkilöstöllä. Kunnan verkkoviestinnän teknisestä toteutuksesta vastaa Pohjois-Karjalan Tietotekniikkakeskus Oy.

Kunnan verkkosivujen pääkäyttäjät ovat hallinnon IT-tukihenkilö ja kehityssihteeri. Eri toimialoille on nimetty omat vastuuhenkilöt, jotka vastaavat kunkin toimialan osalta tietojen päivittämisestä verkkosivuilla.

Kotisivuilla olevan tiedon on oltava ajantasaista ja vanhat tiedot on poistettava viipymättä. Kotisivujen kautta on tarkoitus jakaa ajankohtaista ja tiivistä informaatiota kunnasta ja sen toiminnasta. Lisätietoja laajemmista asiakokonaisuuksista, vanhemmista asioista ja päätöksistä saa pyydettäessä hallintokunnilta.

Kunnan www-sivulla voidaan julkaista kunnan palveluksessa olevan henkilön asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa koskevia julkisia tietoja, jos se kunnan toiminnan kannalta on tarpeellista ja perusteltua. Yksityishenkilöiden osoite-, puhelinnumero- ja muita yhteystietoja ei julkaista kunnan koti-sivuilla. Kunnan luottamushenkilöiden yhteystiedot voidaan julkaista kotisivuilla, jos siihen on saatu asianomaisen suostumus.

Räikkylän kunnan henkilöstöön kuuluvalla ei ole ilman erikseen myönnettävää oikeutta esiintyä kunnan nimissä sosiaalisessa mediassa. Jokaisen kunnan palveluksessa olevan on sosiaalisessa mediassa esiintyessään huomioitava asemansa kuntaorganisaatiossa, vältettävä työnantajan julkista arvostelua ja kaikenlaista työtehtäviin, asiakkaisiin ja työtovereihin liittyvää epävirallista tiedottamista.

Tiedotteet

Tiedote on usein käyttökelpoisin ja tehokkain tapa saattaa asia tiedotusvälineiden ja sitä kautta kuntalaisten tietoon. Tiedote tulisi tehdä aina sellaisesta asiasta, jolla arvioidaan olevan uutisarvoa. Hyvä tiedote vastaa kysymyksiin mitä, missä, milloin, miksi ja kuka. Tiedote kirjoitetaan selkeällä kielellä uutista muistuttavaan muotoon. Tiedotteen otsikon tulee kuvata tiedotteen sisältöä ja herättää mielenkiintoa.

Tiedotettavan asian ydin tulee esittää heti tiedotteen alussa. Tiedotteessa tulee aina olla lisätietojen antajan nimi ja hänen yhteystietonsa. Hyvä tiedotteen pituus on enintään yksi sivu, mutta tiedotteeseen voidaan tarvittaessa liittää havainnollistavia kaavioita, kuvia ja tilastoja. Mikäli tiedotetaan asiasta, joka julkistetaan vasta myöhempanä ajankohtana esimerkiksi jossakin erityisessä tilaisuudessa, tulee tiedotteeseen selkeästi merkitä, milloin tiedote on julkaisuvapaa.

Tiedotus/keskustelutilaisuudet

Tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia järjestetään silloin, kun on kyse merkittävistä ja laajavaikutteisista asioista tai jos asia sisältää jotain paikan päällä esiteltävää. Kutsu tilaisuuteen tulee lähettää noin viikko etukäteen. Kutsussa on mainittava tilaisuuden aika, paikka, aihe sekä asiaa esittelevien henkilöiden nimet. Tilaisuudessa tulisi olla myös kirjallista materiaalia. Tiedotusvälineille kohdistetut tiedotustilaisuudet pyritään pitämään aikataulullisesti siten, että tiedotusvälineiden edustajat pääsevät saapumaan paikalle. Tiedotustilaisuuksia ei järjestetä viikonloppuisin.

Haastattelut

Tiedotusvälineille haastatteluja antaa pääsääntöisesti kunnanjohtaja tai toimialan osastopäällikkö. Osastopäällikkö tai tulosyksikön esimies antaa haastatteluja vain oman toimialueensa tai yksikkönsä asioista. Haastattelut on yksi tapa antaa tiedotusvälineille niiden haluamia tietoja ja välittää kunnan näkemyksiä.

Haastatteluun ei ole pakko suostua, mutta se on suositeltavaa. Toimittajan puhelinsoittoon on pääsääntöisesti syytä suhtautua kuten haastattelupyyntöön. Haastatteluja annettaessa on tarkoituksenmukaista tarkentaa, mihin tarkoitukseen haastattelua käytetään ja tullaanko haastattelua siteeraamaan suoraan vai käyttämään vain tausta-aineistona. Haastateltavalla on myös mahdollisuus julkaisuaikataulun niin salliessa pyytää haastattelua tarkistettavaksi. Mahdollisia korjauksia tulee tehdä vain asiavirheiden osalta, kirjoituksen tyyliin tai toimittajan omiin näkemyksiin ei ole syytä puuttua.

Välitön palveluviestintä

Suora ja välitön palveluviestintä kohdistaa viestinnän suoraan kunnan asukkaille ja asiakkaille. Jokainen työntekijä toimii kunnan palvelu- ja markkinointiviestijänä vastatessaan puhelimeen ja antaessaan henkilökohtaista neuvontaa, työskennellessään jossakin kunnan toimipisteessä tai kirjoittaessaan esimerkiksi kirjettä tai sähköpostia kuntalaiselle tai muulle palvelun kohteena olevalla taholla. Suoran välittömän viestinnän kautta annetaan kasvot kunnan toiminnalle ja työntekijöille. Kuntalaisen tai muun palvelun saajan kokemuksella kohtaamisestaan kunnan edustajan/ työntekijän kanssa on keskeinen merkitys koko kunnasta syntyvälle mielikuvalle. Palvelualttius, ystävällinen ja kohtelias suhtautuminen ovat avaintekijöitä välittömässä palveluviestinnässä. Tämä tulee muistaa myös kunnan sisäisessä viestinnässä työtovereiden kesken.

Sähköpostiviestintä

Sähköposti on keskeisin tiedotuksen väline. Sähköposti on viestinnän väline, jota käytetään viestinnässä yhdelle henkilölle tai pienelle joukolle suunnatussa viestinnässä.

Välitön tiedottaminen suoraan asukkaille

Asukastilaisuudet eri kohderyhmille ovat tärkeitä sekä kuntalaisten näkemysten, aloitteiden ja kysymysten vastaanottamiseksi että kunnan näkemysten ja suunnitelmien esittelemiseksi kuntalaisille.

Asukasillat

Kunta järjestää tarvittaessa taajamissa asukkaalleen tiedotus/kuulemistilaisuuksia. Tilaisuuksissa kunnanhallituksen puheenjohtajisto ja kunnanjohtaja sekä kehityssihteeri esittelevät kunnan ajankohtaisia asioita ja kunnan taloutta sekä kuulevat palautetta asukkailta palvelujen ja muiden toimintojen kehittämisestä.

Messut

Kunta on mukana erilaisilla messuilla ja tapahtumissa (Matkamessut, Karjalan Messut yms).

Kyläkierrokset

Kunta osallistuu kylillä järjestettäviin kyläkokouksiin. Kokouksen jälkeen kyläläisillä on mahdollisuus tavata kunnan viranhaltijoita. Tapaamisten tavoitteena on tulla tutuiksi ja keskustella asukkaiden kanssa kylien kehittämisestä.

Uudet asukkaat

Kunta järjestää kerran vuodessa uusille kuntaan edellisen vuoden aikana muuttaneille asukkaalle tiedotus- ja tutustumisillan, jossa on mukana kunnan luottamushenkilöitä, kunnan eri toimialojen edustajia ja seurakunnan edustajia.

Kesäasukkaat

Kesäasukastilaisuus järjestetään vuosittain kesä- tai heinäkuussa.

Yrittäjät ja MTK

Kunta järjestää tapaamisia yrittäjien ja kunnan edustajien kesken. Kunnanjohtaja osallistuu yrittäjien hallituksen kokouksiin. Tapaamisten tarkoituksena on edesauttaa kunnan ja yrittäjien välistä yhteistyötä ja kunnan kehittämistä myös yrittämisen näkökulmasta.

Vanhempain- ja huoltajien illat

Kouluilla ja päiväkodissa järjestetään vuosittain vanhemmille ja huoltajille tapaamisia, joiden tavoitteena on tiedottaa koulun ja päiväkodin asioista.

Vanhusneuvosto ja oppilastoimikunta

Kunnassa toimii vanhusneuvosto ja oppilastoimikunta, joiden kokouksissa kunnan viranhaltijat vierailevat asiantuntijoina ja ottavat vastaan palautetta ja esityksiä sekä vastavuoroisesti tiedottavat kunnan asioista.

Seurakuntien tapaamiset

Kunnanhallitus, ev.lut. seurakunnan kirkkoneuvosto ja ortodoksinen kirkkoneuvosto järjestävät tapaamisen vähintään kerran vuodessa. Tapaamisessa keskustellaan mm. seurakuntien ja kunnan yhteistyömahdollisuuksista eri sektoreilla.

Sisäinen viestintä

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kunnan organisaation sisällä tapahtuvaa tiedon välitystä sekä työntekijöiden että luottamushenkilöiden välillä. Sisäisellä viestinnällä varmistetaan, että kunnan työntekijät ja luottamushenkilöt saavat oman työnsä tarkoituksenmukaiseen suorittamiseen tarvitsemansa tiedon.

Sujuva sisäinen viestintä luo pohjan ulkoisen viestinnän onnistumiselle. Jokainen työyhteisön jäsen vaikuttaa toiminnallaan sisäisen viestinnän onnistumiseen. Työyhteisön välillä vallitseva suullinen ja sanaton viestintä vaikuttavat ratkaisevasti ulkoisen mielikuvan muodostumiseen kunnasta.

Hyvällä sisäisellä viestinnällä edistetään henkilökunnan luottamusta ja sitoutumista kuntaan työnantajana ja kasvatetaan kunnan mainetta tavoiteltavana työnantajana.

Sähköpostiviestintä

Sähköposti on henkilökohtainen, kirjeeseen verrattavissa oleva viestintäväline ja kuuluu kirjesalaisuuden piiriin. Kunnan ylläpitämä @raakkyla.fi-päätteinen sähköposti on tarkoitettu vain työkäyttöön. Myös luottamushenkilöiden käytössä on @raakkyla.fi-sähköpostiosoite. Kunta käyttää tätä osoitetta viestittäessään asioita luottamushenkilöille ja on suositeltavaa, että luottamushenkilöt käyttävät tätä osoitetta luottamustoimen hoitamiseen liittyvässä viestinnässä.

Henkilökohtaisen sähköpostin lisäksi kunnalla on yleinen sähköposti, raakkyla@raakkyla.fi, johon viranomaistoimenpiteitä edellyttävät viestit ohjautuvat. Kunnan yleisen sähköpostin käyttöoikeus on hallinto-osastolla. Kunnan viralliseen sähköpostiin tulleet viestit ohjataan edelleen sen henkilön sähköpostiin, jonka toimialaan ko. asia kuuluu.

Sähköpostiviestiin saapunut viesti saa asiakirjan luonteen, jos se liittyy asian vireillepanoon, valmisteilla olevan asian käsittelyyn tai tehtyyn päätökseen. Jos sähköpostilla on tällainen asiakirjallinen luonne, sen vastaanottamisesta on ilmoitettava lähettäjälle, se on tulostettava ja varustettava saapumismerkinnällä ja kirjattava diaariin sekä käsiteltävä ja arkistoitava samalla tavoin kuin postitse saapuvat asiakirjat. Kukin viran-/toimenhaltija vastaa omaan sähköpostiinsa tulevan postin asianmukaisesta käsittelystä ja arkistoinnista.

Sähköpostilla saapunut asiakirja voidaan hävittää, ellei sitä tarvita todisteena esim. määräajan katkeamisesta tai muista syistä. Sähköpostitse saapunut asiakirja ei tarvitse olla allekirjoitettu, jos asiakirjan alkuperäisyyttä ei ole syytä epäillä ja asiakirja voidaan katsoa säilyneen muuttumattomana.

Viran-/toimenhaltijalla on velvollisuus lukea sähköpostinsa säännöllisesti. Sähköpostitse tullessiin kysymyksiin on vastattava kohtuullisen ajan kuluessa. Mikäli lopullista vastausta ei voida kohtuullisessa ajassa antaa, tulee lähettäjälle vastata, että viesti on saapunut ja asiaa valmistellaan. Tarvittaessa sähköposti tulee vuosilomien ja pitempien poissaolojen aikana ohjata sijaiselle.

Kunnalla ei ole henkilökunnalle tarkoitettua intranet –sivustoa käytössä.

Puhelinluettelo

Kunnassa on käytössä sisäinen puhelinluettelo, joka löytyy kunnan nettisivuilta. Sisäistä puhelinluetteloa päivittävät hallintosihteerit.

Puhelinvaihteen numero on 040 105 3000. Puhelinvaihdepalveluista huolehtii puhelinoperaattori (Elisa).

Keskustelut

Henkilöstösuunnittelun yksi keskeinen hyvinvoinnin, turvallisuuden ja tuloksellisuuden tekijä on toimivat (kehitys)keskustelut ja palaverikäytännöt.

Vähintään kerran vuodessa käytävä (kehitys)keskustelu on ennalta valmisteltu ja sovittu tilaisuus, jossa esimies ja työntekijä tekevät yhteiset johtopäätökset men-

neestä vuodesta ja sopivat uusista tavoitteista. Keskustelun tarkoituksena on työntekijän ja esimiehen välisen yhteistyösuhteen vahvistaminen. Lisäksi sovitaan henkilökohtaiseen kehittymiseen liittyvistä tavoitteista sekä niihin liittyvistä toimenpiteistä.

7. Markkinointiviestintä

Markkinointiviestinnän tavoitteena on tehdä kuntaa ja sen palveluja tunnetuksi, rakentaa myönteistä mielikuvaa kunnasta, houkutella uusia asukkaita, tukea elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksia sekä edistää matkailua.

Markkinointiviestinnän tavoitteet ovat yleisellä tasolla samat kuin koko viestinnänkin tavoitteet, mutta markkinointiviestinnän välineet ja kanavat ovat usein hieman näkyvämpiä. Markkinointiviestinnän välineitä ovat mm. esitteet, lehti-ilmoitukset, yhteistyösopimukset ja messuesiintymiset. Kunnan markkinointiviestinnän välineet ja kanavat valitaan kulloisenkin tavoitteen, kohderyhmän, tilanteen ja sanoman mukaan. Kunnan markkinointiviestintää toteutetaan yhteistyössä kaikkien kunnan toimialojen kanssa.

Tehokas markkinointiviestintä edellyttää aktiivista sisäistä tiedottamista kehityssihteerille. Kunnanhallitus hyväksyy markkinointiviestintää koskevat yhteistyösopimukset vuosittain. Kuntalahjoista vastaavat kunnanjohtaja ja johtoryhmä.

8. Viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa

Kunta tiedottaa asioista myös kriisinomaisissa erityistilanteissa sekä poikkeusoloissa. Tällaisissa tilanteissa viestinnän ja erityisesti olennaisen ja oikean tiedon jakamisen merkitys kasvaa. Erityistilanteet lisäävät tiedottamisen tarvetta normaalioloihin nähden.

Kriisiviestintää edellyttäviä tilanteita ovat esimerkiksi häiriöt veden- tai sähkönjakelussa, suuronnettomuustilanteet, ympäristöongelmat tai niiden uhka. Kriisitilanteissa noudatetaan samoja viestinnän periaatteita kuin normaaliolojen viestinnässä kiinnittäen kuitenkin erityistä huomiota mahdollisimman tehokkaaseen ja nopeaan viestintään. Viestinnän välineet ja kanavat valitaan kulloisenkin kriisitilanteen mukaan. Kriisiviestinnässä keskeisenä painopisteenä on suuremman vaaran torjuminen ja korvaavista palveluista tiedottaminen sekä väärän tiedon leviämisen estäminen.

Kriisitilanteessa keskeistä on, että kuntalaisille välittyy mahdollisimman nopeasti täsmällinen tieto siitä

- mitä on tapahtunut
- mistä se johtuu
- mitä asialle ollaan tekemässä

Kunta tiedottaa myös valmiuslain ja puolustustilalain mukaisissa poikkeusoloissa oman vastuualueensa asioista yhteistyössä maakuntaliiton, aluehallintoviraston, elinkeino-, liikenne- ja ympäristöviraston, naapurikuntien ja paikallisten sotilasviranomaisien kanssa. Tiedotusta hoidetaan samalla tavalla kuin normaalioloissa niin pitkälle kuin mahdollista. Jos kuntaan perustetaan johtokeskus, siirretään myös tiedotustointi sinne.

9. Viestinnän seuranta ja kehittäminen

Hyvä viestintä edellyttää jatkuvaa kehittämistä. Kunta kehittää viestintäänsä muun muassa ottamalla mahdollisuuksien mukaan käyttöönsä uusia viestintävälineitä ja -kanavia, taloudelliset resurssit huomioiden. Ulkoista ja sisäistä viestintäyhteistyötä kehitetään viestintätaitojen osalta.

Kunnan organisaatiossa luodaan yleisesti tiedotusmyönteistä ilmapiiriä.

Esimiehet käyvät viestintäohjeet läpi työntekijöidensä kanssa. Koko kunnan henkilöstön tulee olla selvillä kunnan tiedotusperiaatteista.

Viestintäohjetta päivitetään tarvittaessa.