



UURAINEN

UURAISTEN KUNNAN VIESTINTÄOHJE

Kunnanhallitus 18.2.2019 § 38
Voimaantulo 1.3.2019

Tämä ohje korvaa 10.4.2017 § 114 Uuraisten kunnan viestintäohjeen

SISÄLLYSLUETTELO

1. UURAISTEN KUNNAN VIESTINTÄ	3
1.1. Viestintäohjeen lähtökohdat	4
1.2. Viestinnän periaatteet	7
1.3. Perusviestit – mitä Uuraisten kunta haluaa itsestään viestiä	7
2. LAINSÄÄDÄNTÖ JA ASUKKAIDEN OSALLISTUMISMAHDOLLISUUDET	9
2.1. Lainsäädäntö	9
2.2. Kuntalainen vaikuttajana	11
2.3. Vaikuttamiselimet ja toimikunnat	13
3. VIESTINNÄN VASTUUT JA ORGANISOINTI	13
3.1. Viestinnän kehittäminen ja seuranta	14
4. TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ	15
4.1. Yhteistoimintalaki	17
4.2. Sisäisen viestinnän välineet	17
5. ULKOINEN VIESTINTÄ JA MEDIAYHTEISTYÖ	19
5.1. Utiskriteerit	19
5.2. Tiedote vai tiedotustilaisuus	21
5.3. Päätösviestintä	23
6. MARKKINOINTIVIESTINTÄ	23
6.1. Uuraisten kunnan vaakuna ja visuaalinen ilme	24
6.2. Markkinointi- ja viestintämateriaalit	24
6.3. Messut, näyttelyt, tapahtumat	24
6.4. Muu maksettu mainonta	25
7. VERKKOVIESTINTÄ JA SOSIAALINEN MEDIA	25
7.1. Verkkosivustot	26
7.2. Sosiaalinen media	27
7.3. Sähköposti	29
8. HÄIRIÖTILANNEVIESTINTÄ	30
8.1. Häiriötilanneviestinnän periaatteet	30
VIESTINNÄN HUONEENTAUHU	32



1. UURAISTEN KUNNAN VIESTINTÄ

Uuraisten kunnan viestinnän perustehtävä on edistää uuraislaisten hyvinvointia tarjoamalla tietoa kunnan toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja tavoitteista. Viestintä tukee johtamista, kehittämistä ja strategisten tavoitteiden toteutumista. Viestintä edesauttaa siinä, että Uurainen tunnetaan kasvavana, kehittyvänä ja ajan hermolla olevana maaseutukuntana. Uurainen tarjoaa kylämäisen ja luonnonläheisen asuinympäristön, missä toisista pidetään huolta - kuntana, joka mahdollistaa asukkailleen hyvän elämän ja laadukkaat palvelut.

Nykyaikainen markkinointi ja viestintä on yhdessä tekemistä kaikkien kanssa. Dialogia käydään jatkuvasti ympäröivän yhteiskunnan toimijoiden kanssa, ei enää yksipuolisesti ja yksisuuntaisesti. Monimuotoinen dialogi tuo uusia vaatimuksia päätösten perusteluille. Asukkaiden tulee myös päästä osallistumaan suunnitteluun ja valmisteluun entistä aikaisemmin, kuten kuntalakikin jo velvoittaa. Keskeisenä viestinnän kanavana toimii kunnan yleinen tietoverkko. Kuntalain säätelemä viestintävelvollisuus kattaa kunnan kaiken toiminnan, riippumatta siitä, miten toiminta on käytännössä organisoitu.

Viestintä on vuorovaikutusta, kuuntelua ja kohtaamista. Viestintä taustoittaa, selventää ja valottaa asioita. Viestinnän tehtävänä on auttaa henkilökuntaa ja asukkaita ymmärtämään kunnan tavoitteet sekä näkemään kokonaisuuksia.

Viestintää ja markkinointia on usein vaikea, ja toisaalta usein tarpeetontakin, erottaa toisistaan. Sama asia, päätös, tieto, palvelu tms. voi samaan aikaan olla sekä tiedottamista että markkinointia. Tässä asiakirjassa keskitytään viestinnän näkökulmaan ja siksi tässä asiakirjassa käytetään termiä viestintä.

Kunnan henkilöstön toiminnan tulee aina vahvistaa kuvaa asiantuntijaorganisaatiosta. Viestintäohje on laadittu Uuraisten kunnan henkilöstön tueksi ja käytännön ohjeeksi niille, joiden tehtäviin liittyy erilaisia viestintätehtäviä. Ohje palvelee siis erityisesti esimiehiä ja palvelualueilla viestinnästä vastaavia.

Kunnan velvollisuus tiedottaa koskee myös kuntakonsernia. Kunnan omistuksessa ja määräysvallassa olevan yhteisön on tiedotettava asiakkailleen ja asukkailleen toiminnastaan. Samoin menetellään yhä lisääntyvässä määrin



käytössä olevien ostopalveluiden suhteen. Viestintäohje koskee siten koko kuntakonsernia soveltuvin osin.

Esimiehillä on tärkeä osuus sisäisen viestinnän kehittämisessä yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esimiehet käyvät tämän asiakirjan läpi työyksiköissään. Viestintäohje löytyy sähköisessä muodossa Intranetistä kohdasta "Viestintäohje". Se liitetään myös perehdyttämismateriaaliin.

Ohje päivitetään tarvittaessa.

1.1. Viestintäohjeen lähtökohdat

Viestintäohjeen lähtökohtana ja päätehtävänä on antaa viestinnällinen tuki Uuraisten strategian päämäärien toteuttamiselle sekä kiteyttää arkiviestinnän avuksi keskeiset pääviestit. Viestinnän periaatteet ohjaavat kaikkea kunnan viestintää. Ohje tukee Uuraisten tavoitemielikuvan saavuttamista.

Uuraisten kunnan strategia 2017-22

Uuraisten väestö kasvaa vuosittain 1-1,5 % ja väestöennuste vuodelle 2040 on 4689 asukasta. Uurainen kuuluu kasvavaan ja valtakunnallisesti merkittävään Jyväskylän kaupunkiseutuun.

Kunnan strategian tavoitteena on kasvun ja kilpailukyvyn vahvistaminen sekä asiakaslähtöisten palveluiden tehokas toteuttaminen. Uurainen painottaa toiminnassaan hyvinvointia edistäviä, ennaltaehkäiseviä toimintatapoja.



VISIO: Kasvava ja kehittyvä maaseutukunta – ajan hermolla! Uurainen tarjoaa luonnonläheisen asuinympäristön. Uuraisilla toisista pidetään huolta. Kunta palvelee joustavasti kuntalaisia, joiden ulottuvilla ovat toimivat peruspalvelut.

MISSIO: Uuraisilla on hyvät puitteet elää ja asua – on suurta olla kasvava kunta. Kunta päättää omista asioistaan vaikuttaen kuntalaisten elämään.

TEEMAT

Maankäyttö ja kaavoitus

Palvelut ja yhteisö

Yrittäjyys ja työllisyys

Prosessit ja rakenteet

Talous, resurssit ja varainhankinta

Henkilöstö

STRATEGISET PAINOPISTEET JA MENESTYSTEKIJÄT

Toimiva ja houkutteleva elinympäristö

- Harkittu maanhankinta strategisista kohdista
- Joustavuus ja mutkattomuus asioidessa - pieni voi olla ketterä
- Positiivinen kuva kunnasta toimii vetovoimatekijänä
- Riittävän monipuolinen tontti- ja toimitilarjonta, parhaiden ratkaisujen etsiminen yhdessä

Hyvinvoiva, yritteliäs ja palveleva Uurainen

- Laadukkaat ja monipuoliset lähipalvelut
- Kuntalaisten osaamisen ja mielipiteiden hyödyntäminen
- Paljon harrastus- ja vapaa-ajan paikkoja ja mahdollisuuksia
- Uuden teknologian hyödyntäminen
- Matala kynnyksen työllistämiseen, yrityksen perustamiseen, yritystoiminnan laajentamiseen
- Hyvä yrittäjyysilmapiiri

Toimiva johtamisjärjestelmä ja yhdessä valmistelu

- Luottamus luottamus- henkilöiden ja viranhaltijoiden kesken
- Hyvä tiedonkulku
- Hyvä ilmapiiri lisää tuottavuutta

Tasapainoinen ja kestävä talouskehitys

- Työllisyysasteen nostaminen Uuraisilla
- Kiinteistöjen elinkaariajattelu → suunnitelmat kiinteistöjen ylläpitämisessä ja omistamisessa, kiinteistöistä saatavien tuottojen tarkastelu
- Ansiotulo- ja kiinteistövero-osuuden pitäminen kohtuullisena
- Nopea reagointi talouden muutoksiin

Osaava ja motivoitunut henkilöstö

- Innostunut, innovoiva henkilöstö, jolla on hyvä muutosvalmius, sitoutuneisuus oman työn ja organisaation kehittämiseen
- Vastuun jakaminen työyhteisössä
- Yhdessä tekemisen meininki
- Rekrytointi, tiedettävä minkälaisista osaamista ja henkilökohtaisia ominaisuuksia tarvitaan
- Selkeät työyhteisön pelisäännöt ja työnkuvat

UURAINEN KUNTA | Virastotie 4 | 41230 Uurainen | Puh. (014) 267 2600

Strategiassa korostuvat elinympäristön ja palveluiden sekä yhdessä tekemisen toimivuus, kestävä talouskehitys ja osaava, motivoitunut henkilöstö. Kunnassa ollaan ajan hermolla – se edellyttää ketteryyttä ja rohkeutta sekä edelläkävijyyttä.

Uurainen on maaseutukunta kasvavalla kaupunkiseudulla. Keskeisen sijainnin ansiosta myös lähikaupunkien palvelut sijaitsevat n. 20-40 km säteeltä.

Yhdessä tekeminen on keskustelua ja vuorovaikutusta sekä kysymysten ja erilaisten näkemysten huomioon ottamista.

Asiakslähtöisyyttä on kuntalaisten mukaanotto ja osallistaminen. Asukkaiden on mahdollista osallistua suunnittelun eri vaiheisiin muun muassa antamalla palautetta. Analysoitua tietoa käytetään hyväksi palveluiden kehittämisessä. Viestintä nivoutuu markkinoinnin lisäksi läheisesti asiakaspalveluun. Nykyaikainen viestintä on asiakkaan palvelemista ja hänen asiansa edistämistä eri kanavissa. Tätä toteutetaan keskitetyssä asiakaspalvelussa, puhelinpalvelussa, sähköisissä neuvontakanavissa, verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa.



Muuttuva viestintäympäristö

Viestintä elää suurta murrosta. Teknologian kehitys ja ihmisten kiinnostus ottaa uusia viestintävälineitä ja toimintatapoja käyttöön muuttavat koko ajan ihmisten tapaa tehdä työtä ja toimia organisaatiossa. Läsä pitäisi olla jokaisessa kanavassa oikea-aikaisesti, jopa ennakkoiden.

Samalla kun sosiaalinen media on pirstaloitunut, se integroituu entistä tiiviimmäksi osaksi jokapäiväistä toimintaa. Yhä suurempi osa kansalaiskeskustelusta on siirtynyt sähköisille foorumeille, erityisesti sosiaaliseen mediaan. Sosiaalisessa mediassa on oltava läsnä, vastattava kysymyksiin ja reagoitava kommentteihin.

Sosiaalinen media mahdollistaa nopean vuoropuhelun, jota käydään entistä tehokkaammin. Tämä asettaa myös asiantuntijat, virkamiehet ja luottamushenkilöt asukkaiden kanssa samalle viivalle: vain ennakoimalla ja riittävän avoimella valmistelulla, asukkaiden mukaan ottamisella ja vaikutusmahdollisuuksien antamisella voi tämän päivän keskustelussa pärjätä. Julkisen keskustelun seuraaminen sekä siihen osallistuminen on tärkeä osa nykyaikaista viestintää. Kansalaiset käyvät keskustelua omia aikojaan ja kenenkään sitä hallitsematta. Myös väärä tai puutteellinen tieto saattaa päästä vallitsevaksi, ellei viranomaisen oikaise tai täsmennä sitä samalla foorumilla. Akuuteissa mediamyrskyissä johtaminen ja viestintä nousevat arvoonsa. Ihmisiä kiinnostavat aidot asiat ja oikeat ihmiset. Siksi sosiaalisessa mediassa pärjäävät parhaiten omalla nimellään toimivat asiantuntijat tai organisaatiot, jotka muodollisen viranomaistyylin sijaan reagoivat keskusteluun persoonallisesti. Jos viestinnässä on tunnetta mukana, se jää paremmin mieleen.

On selvää, että keskitetyn viestinnän resurssit eivät enää riitä täyttämään muutoksen tuomaa tarvetta. Kuntasektorin onkin viimeistään nyt siirryttävä ajatusmallissaan asiakaslähtöiseen, osallistavaan suuntaan. Kyseessä on iso strateginen muutos, jossa on paljon haasteita mutta myös paljon mahdollisuuksia. Parhaimmillaan tämä antaa koko organisaatiolle mahdollisuuden muuttaa toimintatapojaan, verkottua laajasti ja oppia koko ajan itse lisää.



1.2. Viestinnän periaatteet

Uuraisten kunnan viestintä on ennakoivaa, avointa, vuorovaikutteista, ymmärrettävää ja tasapuolista. Asioista kerrotaan totuudenmukaisesti, realistisesti ja objektiivisesti. Onnistumisten lisäksi kerrotaan myös epäkohdista ja siitä, miten ongelmat aiotaan ratkaista. Viestinnässä käytetään selkeää yleiskieltä. Viestintä lähtee vastaanottajan tarpeista. Viesti muotoillaan niin, että sen ymmärtää myös sellainen vastaanottaja, joka ei tunne kuntaorganisaatiota tai päätöksenteon vaiheita.

Kunnan viestinnän ensisijaiset kohderyhmät ovat

I kuntalaiset

II henkilöstö

III luottamushenkilöt

V tiedotusvälineet

VI muut sidosryhmät, yritykset/yhteisöt, muiden kuntien asukkaat ja viranomaiset

1.3. Perusviestit – mitä Uuraisten kunta haluaa itsestään kertoa

Arvolupaus kokoaa yhteen syyt, miksi ihminen valitsee yrityksen tai yhteisön. Arvolupauksen avulla perustellaan yrityksen tai yhteisön kyky ratkaista ongelmia tehokkaasti ja kuvata sen ainutlaatuisuutta.

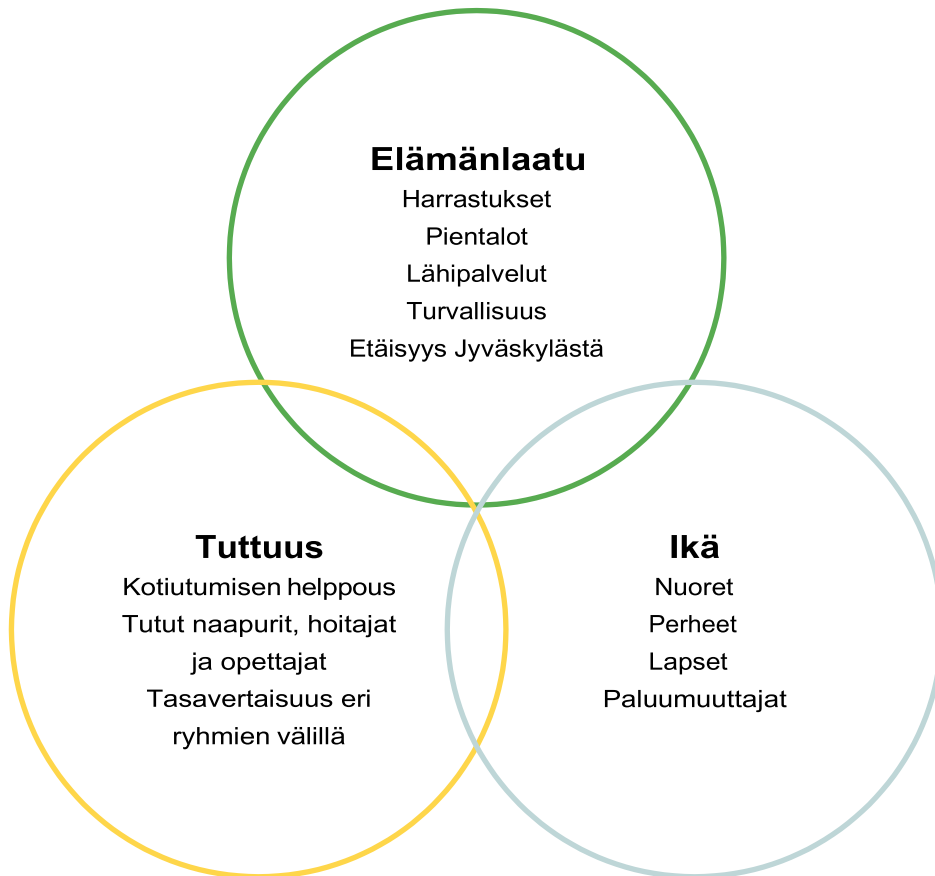
Arvolupaus on ohjenuora viestinnälle ja brändin rakentamiselle.

Brändin tehtävä on konkretisoida Uuraisten strategia ja kilpailuetu kiinnostavasti ja erottuvasti – tavalla, joka sekä resonoi ihmisissä oikealla tavalla että innostaa ja ohjaa kunnan asukkaita ja työntekijöitä.

Brändiydin ohjaa paitsi markkinointia ja viestintää myös muuta jokapäiväistä toimintaa – sitä, miten kärkiviestit ja arvolupaukset toteutuvat jokaisessa kohtaamisessa.

Uuraisten kunnan arvolupaus: Uskomme, että tuttu ja turvallinen elinympäristö ja nuorekas ilmapiiri takaavat ihmisten hyvinvoinnin sekä kunnan tasapainoisen kehityksen. Siksi Uuraisilla asuminen on Suomen parasta.

Uuraisten brändin kulmakivet



Uuraisilla ei ole yhtä virallista slogania vaan useampia kärkiviestejä, jotka ilmentävät kunnan strategisia tavoitteita.

Uurainen-brändin kärkiviestit ovat kaikessa markkinointiviestinnässä käytettäviä pääviestejä. Ne muovautuvat eri käyttöyhteyksiin sopiviksi, ja valinta tehdään halutun viestin tarpeen mukaan. Kärkiviestejä voidaan soveltaa eri käyttötilanteissa ja niitä voidaan tukea muilla viesteillä.



2. LAINSÄÄDÄNTÖ JA ASUKKAIDEN OSALLISTUMISMAHDOLLISUUDET

2.1. Lainsäädäntö

Kuntalaki 29 § Viestintä

Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämisestä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu.



Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

Kunnan viestintä perustuu muun muassa kuntalakiin, hallintolakiin, tietosuojasetukseen ja julkisuuslainsäädäntöön (kuten lakiin viranomaisen toiminnan julkisuudesta).

Vuoden 2015 kuntalaissa kiinnitetään erityistä huomioita kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien vahvistamiseen.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta turvaa ja edistää tiedonsaantia. Julkishallinnon viestintää ohjaa julkisuusperiaate, jonka mukaan jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja viranomaisten asiakirjat ovat julkisuuslain mukaan pääasiassa julkisia. Asiakirja on julkinen sen jälkeen, kun se on tullut kuntaan. Asiakirjat ovat salaisia vain perustellusta syystä, esimerkiksi ihmisten yksityiselämään ja yritysten liiketoimintaan liittyvät tiedot. Kokouspöytäkirjat liitteineen ovat julkisia, kun ne ovat tarkistettu. Pöytäkirjoihin voi sisältyä liitteitä, jotka eivät ole julkisia.

Hallintolaki määrittelee hyvää hallintoa ja täydentää kuntalain ja julkisuuslain tiedottamissäännöksiä. Hallintolaki edellyttää, että viranomaiset käyttävät viestinnässään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Maankäyttö- ja rakennuslaki säätelee erikseen alueiden käyttöön ja rakentamiseen liittyvää tiedottamista. Ympäristönsuojelulaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan ympäristön tilaa koskevista seurantatiedoista.

Lisäksi kunnan viestintään vaikuttavat muun muassa henkilötietolaki, hankintalaki sekä sähköisen viestinnän lainsäädäntö.

Lainsäädäntö velvoittaa kunnan viestimään toiminnastaan. Uuraisten kunta haluaa kuitenkin nähdä viestinnän merkityksen lakisäateistä laajempänä kokonaisuutena - elinvoimaisen kuntayhteisön ominaisuutena.



2.2. Kuntalainen vaikuttajana

Kunta ei voi toimia, ellei sillä ole tiivistä yhteyttä asukkaisiinsa. Kuntalaisten, viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden kannattaa pyrkiä mahdollisimman avoimeen vuoropuheluun toistensa kanssa. Kunnassa vastavuoroisuus on vuorovaikutuksen kivijalka.

Vaikuttaminen on tehokkainta valmisteluvaiheessa. Mahdollisimman aikainen osallisuus takaa kuntalaiselle parhaimman vaikuttavuuden.

Kuntalaisten mielipiteitä voidaan ennen päätöksiä selvittää erilaisilla kyselyillä. Kunnalla on käytössä myös nettikyselyyn sopiva alusta (Webropol).

Kunnan kotisivuilla voi antaa palautetta ja sitä kautta voi tehdä kuntalaisaloitteen.

Kunta järjestää tarvittaessa asukkailleen tiedotus- ja kuulemistilaisuuksia. Tilaisuuksissa kunnan johdon edustajat esittelevät ajankohtaisia asioita tai kunnan taloutta sekä kuulevat palautetta asukkailta palvelujen ja muiden toimintojen kehittämisestä. Toimialueet ja yksiköt järjestävät asukastilaisuuksia eri kohderyhmille. Nämä ovat tärkeitä sekä kuntalaisten näkemysten, aloitteiden ja kysymysten vastaanottamiseksi että kunnan näkemysten ja suunnitelmien esittelemiseksi kuntalaisille.

Kunnan asukkaalla on oikeus tehdä aloitteita kuntaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava, mitä kunnassa aiotaan asialle tehdä.

Muita lainsäädännössä mainittuja kuntalaisten mielipiteen ilmaisumuotoja ovat neuvoa-antava kansanäänestys, kansanäänestysaloite, erityislainsäädännössä edellytetyt mielipidetiedustelut ja asukkaiden kuulemiset, oikaisuvaatimus ja valitus.

Asukkaiden oikeudet

Kunnan viestinnässä tulee huomioida yhdenvertaisuusvaatimukset.

Kunta tiedottaa asukkailleen heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Toisaalta kunta kertoo tarjolla olevista palveluista ja niiden muutoksista. Viestintä lisää demokratiaa antamalla kaikille ajantasaista tietoa.



Henkilökohtaista neuvontaa kunnasta saa monen kanavan kautta. Jokainen työntekijä toimii kunnan palvelu- ja markkinointiviestijänä vastatessaan puhelimeen ja antaessaan henkilökohtaista neuvontaa, työskennellessään jossakin toimipisteessä tai kirjoittaessaan esimerkiksi kirjettä tai sähköpostia kuntalaiselle tai muulle palvelun saajalle.

Puhelinvaihteesta, palveluneuvonnasta ja asiakaspalvelupisteistä sekä netin kautta asiakkaan kysymyksiin vastataan mahdollisimman pian, vähintään viiden päivän sisällä yhteydenotosta. Palautteisiin lähetetään viesti, kuka asiaa käsittelee.

Viranomaisen velvollisuudet

Viranomaisen on annettava tietoja asiasta ja esillä olevista vaihtoehdoista, vaikka asia olisi vasta käsittelyvaiheessa. Samoin viranomaisen on huolehdittava, ettei tietojen saamista rajoiteta ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta. Yleisesti merkittävän suunnitelman vaihtoehdot ovat julkisia, kun ne ovat valmiita käyttötarkoitukseensa eli kun ne on esimerkiksi listattu asiakirjaan. Asia voi olla keskeneräinen. Jollei tietoa luovuteta, on ilmoitettava, mihin lakipykälään vedoten se on salassa pidettävä.

Asiakasta ei pallotella

Jos tiedusteltava asia ei selviä palvelutilanteessa, otetaan asukkaan yhteystiedot muistiin. Asiakasta ei pyydetä ottamaan yhteyttä johonkuhun muuhun, vaan työntekijä selvittää, kuka asiaa käsittelee ja pyytää tätä olemaan asiakkaaseen yhteydessä. Asiakkaalle ilmoitetaan viiden päivän sisällä tieto asian käsittelystä tai arvio käsittelyajasta. Suoran välittömän viestinnän kautta annetaan kasvot kunnan toiminnalle ja työntekijöille.

Kuntalaisen tai asiakkaan kokemuksella asioimisesta kunnan työntekijän kanssa on keskeinen merkitys koko kunnasta syntyvälle mielikuvalle. Palvelualttius, ystävällinen ja kohtelias suhtautuminen ovat avaintekijöitä välittömässä palveluviestinnässä. Tämä tulee muistaa myös sisäisessä viestinnässä työtovereiden kesken.



2.3. Vaikuttamistoimielimet

Eri kuntalaisryhmillä on kunnissa vaikuttamistoimielimiä, joiden tehtävänä on parantaa näiden ryhmien äänen kuuluvuutta kunnallisessa päätöksenteossa. Nämä ryhmät täydentävät osaltaan kunnallisten lautakuntien määrää. Vaikuttamistoimielimet ovat asiantuntijaelimiä, joilla ei yleensä ole itsenäistä päätösvaltaa. Ne tekevät aloitteita ja esityksiä ryhmänsä aseman parantamiseksi.

Kunnassa on vapaa-aikatyöryhmä, jonka sivistyslautakunta nimeää toimikaudekseen. Lisäksi työryhmän kokoonpanosta, asettamisesta ja toimintaedellytyksistä päättää sivistyslautakunta. Vapaa-aikatyöryhmä nimetään eri sektoreiden (liikunta, kulttuuri, nuorisotyö, vanhustyö, kehitysvammahuolto) ja nuorisovaltuuston sekä vanhus- ja vammaisneuvoston esitysten mukaan. Jäsenten valinta perustuu kunkin osa-alueen asiantuntemukseen, eikä valtuuston poliittiseen jakaumaan. Työryhmän tehtävänä on valmistella vapaa-aikatoimen asioita sivistyslautakunnalle vapaa-aikasuunnittelijan johdolla sekä antaa **aloitteita ja lausuntoja. Työryhmän kutsuu koolle vapaa-aikasuunnittelija.**

3. VIESTINNÄN VASTUUT JA ORGANISOINTI

Jokainen kunnan työntekijä osallistuu viestintään. Viestintä on osa kaikkea kunnan toimintaa ja päätöksentekoa. Käytännössä tiedotusvastuu kuuluu sille, joka tietää asiasta eniten; jokainen kunnan työntekijä on tiedottaja omaan työhönsä liittyvissä asioissa.

Kunnan viestintää johtavat kunnanhallitus ja kunnanjohtaja.

Kunnanjohtajalla on oikeus käyttää kunnan puhevaltaa. Sitä voidaan nimittää kunnan edustamiseksi. Kunnanjohtaja vastaa merkittävien päätösten ja kuntaa koskevien asioiden tiedottamisesta sekä yleisestä tiedottamisesta. Valtuuston ja kunnanhallituksen kokoustiedottamisesta vastaa talous- ja hallintopäällikkö. Toimialueen viestinnästä vastaa ja sitä johtaa toimialajohtaja. Tulosalueiden ja -yksiköiden viestinnästä vastaavat tulosalueiden ja yksiköiden johtajat. Kuntakonserniin kuuluvat yhtiöt tiedottavat omasta toiminnastaan.



Työntekijällä lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan

Sananvapauteen perustuen jokaisella työntekijällä on oikeus esittää julkisuudessa näkemyksiään niistä asioista, joita joutuu käsittelemään. Asioista ulospäin viestiessä on kuitenkin tärkeää, että se tapahtuu yhteisesti hyväksytyjen pelisääntöjen mukaisesti.

Työntekijää sitoo lainsäädännössä määritelty lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan. Salassa pidettävien asioiden kertominen julkisesti, omien esimiesten julkinen haukkuminen tai työnantajaa vahingoittavat julkiset puheet eivät ole hyväksyttäviä. Ristiriitatilanteet, samoin kuin keskustelua vaativat tilanteet, tulee aina ottaa esille lähiesimiehen tai johtajien kanssa.

Asioista saa olla eri mieltä ja oman mielipiteensä saa ilmaista hyvien käytöstapojen mukaisesti. Oma mielipide tulee kuitenkin ilmaista yksityishenkilönä, ei kunnan tai sen yksikön virallisena kantana. Erityisesti sosiaalisessa mediassa toimiessa on tärkeä erottaa, toimiiko siellä yksityishenkilönä vai kunnan edustajana. Kunnan virallisen kannan asioihin antaa asiayhteyden kannalta keskeisin esimies tai kunnanjohtaja.

Luottamushenkilö tiedottajana

Koska tiedottaminen on tyypillistä viranomaistoimintaa yksittäinen luottamushenkilö tiedottaa vain omista mielipiteistään silloinkin, kun hän on valtuuston, hallituksen tai lautakunnan puheenjohtaja.

Luottamushenkilöiden ja kuntalaisten välistä keskustelua kunnan asioista kannustetaan. Tärkeistä asioista voivat luottamushenkilöt tiedottaa valtuuston kyselytunnilla, tiedotustilaisuuksissa, asukastilaisuuksissa ja olemalla mukana kunnan järjestämässä lehdistötilaisuuksissa.

3.1. Viestinnän kehittäminen ja seuranta

Hyvä viestintä edellyttää jatkuvaa kehittämistä. Kunta kehittää viestintäänsä muun muassa ottamalla mahdollisuuksien mukaan käyttöön uusia viestintävälineitä ja -kanavia. Ulkoista ja sisäistä viestintäyhteistyötä kehitetään parantamalla henkilöstön viestintätaitoja ja luomalla viestintämyönteistä ilmapiiiriä koko organisaatioon.



Kunta järjestää viestintään liittyvää koulutusta tarpeen mukaan. Koulutuksien järjestämisestä vastaa konsernipalvelut. Kunnan työntekijät voivat osallistua myös ulkopuolisten kouluttajien järjestämiin viestintäkoulutuksiin. Koulutuksiin osallistumisesta on sovittava oman esimiehen kanssa.

Kun viestinnälle asetetaan tavoitteet, voidaan tuloksia myös mitata. Viestintäohje toimii johdonmukaisen, yhtenäisen viestinnän tukipilarina ja työkaluna.

Yksi tärkeimmistä ja nopeimmista viestinnän seurantakeinoista on asiasta saadut palautteet ja esimerkiksi yksikössä käydyt keskustelut. Jokainen toimialue seuraa tarvittaessa itse viestintänsä toteutumista. Tarvittaessa tukea saa kunnanjohtajalta.

Viestinnän seuranta

Montako juttua vastuualueelta
on esiintynyt eri medioissa

► näkyvyyden määrä

Sävy, millä vastuualueen asiaa on käsitelty

► näkyvyyden laatu

*(sävy joko positiivinen,
negatiivinen tai neutraali)*

Julkisuuden laatua voi arvioida
myös määrällisesti

*(kuinka moni jutuista on ollut
positiivinen, negatiivinen tai
neutraali sävyltään)*

4. TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ

Uuraisten kunnan sisäinen viestintä eli työyhteisöviestintä kannustaa keskustelemaan ja avoimeen ilma- piiriin sekä oman työn ja työyhteisön kehittämiseen. Viestintä kasvattaa työyhteisön yhteishenkeä, ja sitouttaa työntekijöitä omaan työhönsä, työyhteisöönsä ja työnantajansa.

Työyhteisöviestinnällä varmistetaan, että henkilöstöllä on tiedossaan työn tekemisen kannalta olennainen tieto. Hyvin toimiva työyhteisöviestintä on merkittävä osa hyvää johtamista ja työilmapiiriä. Esimiehen tehtävä on kertoa



ensimmäiseksi henkilöstölle työhön liittyvistä muutoksista. Seuraavaksi tiedotetaan sähköisillä kanavilla.

Työyhteisöviestintä kattaa organisaation tavoitteet, strategiat, suunnitelmat, toiminnan, palvelut, talouden, muutokset, päätökset, henkilöstöetuudet ja muut ajankohtaiset asiat. Suoran, avoimen ja riittävän aikaisessa vaiheessa käydyn keskustelun avulla tieto välittyy oikealla tavalla, jolloin on hyvät mahdollisuudet välttää väärinkäsityksiä ja huhuja.

Viestintävastuu kuuluu jokaiselle työntekijälle

Kunnan sisäisen viestinnän tulee olla joustavaa ja avointa sekä organisaatiossa pysty- ja vaakasunnassa tapahtuvaa. Uuraisten kunnan työyhteisön viestintävastuut ovat samat kuin sen yleiset viestintävastuut. Johdolla on keskeinen merkitys avoimen ja vuorovaikutteisen kulttuurin luomisessa. Yksiköiden esimiehillä on tärkeä vastuu sisäisestä tiedonkulusta, samoin esimerkiksi hankkeiden ja projektien vetäjillä. Esimiesten tulee pitää oman työyksikkönsä jäsenet jatkuvasti ajan tasalla sekä päivittäisellä viestinnällä että säännöllisillä työpaikkapalavereilla.

Henkilöstön vastuu myös tiedonhankinnassa on korostunut erityisesti kanavien sähköistymisen aikana. Jokaisen työntekijän täytyy tietää, missä omaan työhön liittyvät tietovarastot sijaitsevat ja osata etsiä tarvitsemaansa tietoa sieltä. Työkalujen käyttöön harjaantuu vain niitä käyttämällä.

Kunnan sisäinen viestintä on mahdollisimman tasa-arvoista

Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista tai sähköistä. Vahvimmat keinot viestiä työyhteisössä ovat kasvokkaisviestintää, esimerkiksi esimiehen ja työntekijän väliset keskustelut, palaverit, työryhmätyöskentely ja infotilaisuudet. Niitä tukevia työyhteisöviestintävälineitä ovat sähköiset välineet, kuten intranet, sähköposti, sähköiset työtilat, tiedotteet ja ilmoitustaulut. Kasvokkaisviestinnässä voidaan esittää kysymyksiä ja saada niihin vastaukset heti. Mahdollisimman samanaikainen virallinen viestintä vähentää puskaradion merkitystä ja lisää työtyytyväisyyttä.



4.1. Yhteistoimintalaki

Yhteistoimintalaki ohjaa työnantajan ja henkilöstön välistä yhteistoiminnan järjestämistä kunnissa ja kuntayhtymissä. Yhteistoiminnan tavoitteena on antaa henkilöstölle mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen yhteisymmärryksessä työnantajan kanssa ja vaikuttaa omaa työtä ja työyhteisöä koskevien päätösten valmisteluun. Se on toimintatapa, jolla hoidetaan työyhteisön asioita ja parannetaan tuloksellisuutta ja henkilöstön työelämän laatua.

Työsuojelun yhteistoiminnan tavoitteena on edistää työnantajan ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta ja tehdä mahdolliseksi työntekijöiden osallistuminen ja vaikuttaminen työpaikan turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevien asioiden käsittelyyn. Työsuojelun yhteistoiminnan järjestämisestä säättää työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta annettu laki. Uuraisten kunnassa työsuojelutoimintaa hoitaa yhteistoimintaelin.

4.2. Sisäisen viestinnän välineet

Johtoryhmän kokoukset. Johtoryhmä

- kokoontuu vähintään 2 kertaa kuukaudessa.
- tuo asiat henkilöstölle tiedoksi.
- kirjoittaa muistiot ymmärrettävällä kielellä, konkreettisesti.

Työyksikkö- ja osastopalaverit

- Palaverit järjestetään säännöllisesti.
- Palaverit pidetään tarpeeksi usein, vähintään kerran kuukaudessa.
- Kaikki asianosaiset osallistuvat palaveriin.
- Häiriötekijät pois: puhelin kiinni tai äänettömälle. Ei poistuta kesken palaverin muualle.
- Kaikki kuuntelevat toisiaan ja antavat toisilleen puheenvuoron.
- Hiljaisiakin kannustetaan ottamaan kantaa, jokaisen mielipide on tärkeä.
- Asiat kirjataan ylös ja tiedotetaan kaikille, myös poissaolijoille.
- Tiedotetaan yksikön ulkopuolelle ne asiat, joista on syytä informoida laajemmin.

Intranet

- Sivujen ylläpito on jaettu toimialoittain/yksiköittäin.
- Vanhentuneet tiedotteet ja uutiset pois.



Tiedotteen kirjoittaminen intranetiin

- otsikko kertoo tärkeimmän: olennaisin asia kiinnostavasti otsikkoon.
- ingressissä tiivistetysti koko tiedotteen asia.
- leipätekstissä muu olennainen asiasta, taustoja jne.

Sähköposti

- Rutiiniasioita varten, kiireelliset ja todella tärkeät asiat kerrotaan kasvokkain tai puhelimitse.
- Lähetä sähköpostit suoraan asianosaisille, ilman välikäsiä.
- Jos joudut lähettämään sähköpostin esimiehen välityksellä, mainitse heti viestin alussa ne henkilöt, joille asia on tiedotettava.
- Otsikoi kiinnostavasti ja informatiivisesti: olennaisin asia otsikkoon.
- Sähköpostiviestiin yksi aihe kerrallaan.
- Vältä lähettämästä laajoja liitetiedostoja.

Työyksikön esimiehen vastuulla on huolehtia viestin eteneminen myös niille yksikkönsä työntekijöille, joilla ei ole käytössään sähköisiä välineitä. Tehokkainta on, jos työyksikön esimies tai sen jäsenet vievät työpaikkapalaverihin myös sellaisia asioita, joista on tiedotettu sähköisten kanavien kautta. Tärkeintä viestinnässä on monikanavaisuus, jolla voidaan varmistaa viestien perillemeno ja tehokkuus.

Päivittäistiedon ja uutisoinnin seuranta Intranetistä kuuluu kaikille niille, joilla se on käytännössä mahdollista. Mikäli työntekijällä ei ole mahdollisuutta päivittäiseen tai edes säännölliseen intranetin käyttöön, tulee esimiehen varmistaa tiedonkulku hänelle muulla tavoin, esimerkiksi huolehtimalla, että yksikön ilmoitustaulu on ajan tasalla.

Esimiesviestintä

- Johdon ja esimiesten viestintä on olennainen osa hyvää johtamista.
- Tärkeää läsnäolo ja aito kuuntelemisen taito.
- Esimies usein tärkein tietolähde työyksikössä.

Perehdytys

- Asenne perehdytykseen muutettava: perehdytys sitouttaa työntekijän, lisää työhyvinvointia ja työn tuottavuutta.
- Jokainen uusi työntekijä perehdytetään.
- Perehdytykseen varataan tarpeeksi aikaa.
- Vastuuhenkilöt. Perehdyttäjiä voi olla monta: eri henkilöt käytännön



työtehtäviin, tietotekniikkaan, henkilöstöasioihin jne.

- Talous- ja hallintopäällikkö vastaa siitä, että Intranetissä oleva perehdyttämismateriaali *Tervetuloa kunnan palvelukseen* on ajantasainen.
- Perehdytetään myös kunnan strategiaan.

Palautte- ja kehityskeskustelut

- Palaute on ehto työyhteisön ja yksilön kasvulle ja oppimiselle.
- Kehityskeskusteluissa enemmän huomiota tavoitteiden asetteluun yhdessä.
- Palautekeskustelu myös määräaikaisten kanssa.
- Muista päivittäinen palaute arjessa.
- Pyydä palautetta, jos et mielestäsi saa sitä tarpeeksi.
- Palautekeskustelu myös työsuhteen päättyessä.

Muutosviestintä

- Muutos onnistuu paremmin, kun se tehdään yhdessä, vuoropuhelun kautta.
- Henkilöstölle on annettava aito mahdollisuus vaikuttaa muutokseen: keskustelut, palautteen huomioiminen.

Epävirallinen viestintä

- Tarkoittaa kahvipöytä- ja käytäväkeskusteluja, yhteisiä retkiä ja tilaisuuksia.
- Tärkeää työilmapiirin ja ihmisten hyvinvoinnin kannalta, tuottaa usein hyviä ideoita.
- Periaatteina oltava rehellisyys ja työtoverin arvostaminen.
- Pyrkimys vain oikean tiedon välittämiseen.

5. ULKOINEN VIESTINTÄ JA MEDIAYHTEISTYÖ

5.1. Uutiskriteerit

Uutiskriteerit määrittävät sen, uutisoidaanko juttu vai ei. Tämä pätee niin paikallisessa mediassa kuin kunnan omilla verkkosivuilla. Media arvioi aiheiden uutisarvoa niiden ajankohtaisuuden, kiinnostavuuden, läheisyyden, merkityksen sekä yllättävyyden perusteella. Uutisarvo määritellään lukijan tai kuulijan, ei uutislähteen tai uutisen kohteen näkökulmasta.



Uutisen julkaisukynnyksen korkeuteen vaikuttavat päiväkohtainen uutistilanne, mediajulkisuuden aste, kunnan asukkaiden tarpeet sekä asian seuranta.

Uutiseksi ei aina nouse mediassa se, mitä tarjotaan uutisena. Eikä uutiseksi välttämättä riitä se, että viranomaisen aloittaa hankkeen tai tehdään kauppoja tai jossain järjestetään seminaari. Kyse on tällöin tavanmukaisesta toiminnasta, jolla ei sellaisenaan ole uutismielessä merkitystä. Uutisarvo syntyy kyseisen hankkeen, kaupan, opetuksen tai seminaarin sisällöstä tai annista. Asiantuntijan olisi etsittävä aiheestaan sen juju ja nostaa uutinen julkaisukynnyksen yli. Uutiskriteereitä muokkaa myös median siirtyminen verkkoon. Verkkosivujen uutiskynnys on matalampi jo senkin vuoksi, että verkossa tilaa on enemmän kuin esimerkiksi lehden sivuilla. Tiedotteen tekijälle tämä antaa mahdollisuuden näkyä hieman matalamman uutisarvon aiheilla verkkomedioissa. Kunnan verkkosivuilla uutisoidaan vastuualueiden tavanmukaisestakin toiminnasta. Uutiset eivät ylitä uutiskynnystä muussa mediassa.

Kaikissa sähköisissä medioissa yhä tärkeämpi uutiskriteeri on nykyään uutisen tuoreus. Käänteisesti tämä vaikuttaa niin, että uutinen on hyvin vähän aikaa esillä mediassa - myös kunnan verkkosivuilla.

Mediayhteistyö

Media on kunnalle yhteistyökumppani, jonka kanssa viestitään jatkuvasti ja säännöllisesti. Haastattelut ovat yksi tapa antaa tiedotusvälineille niiden haluamia tietoja ja välittää kunnan näkemyksiä. Tiedotusvälineille haastatteluja antaa palvelusta vastaava esimies oman palvelunsa tai yksikkönsä asioista. Haastatteluun ei aina ole pakko suostua, mutta on toki suositeltavaa. Toimittajan puhelinsoittoon on syytä suhtautua kuten haastattelupyyntöön.

Haastatteluja antaessa on hyvä tarkentaa, mihin tarkoitukseen haastattelua käytetään ja tullaanko haastattelua siteeraamaan suoraan vai käyttämään vain tausta-aineistona. Haastateltavalla on myös mahdollisuus julkaisuaikataulun niin sallissa pyytää toimittajalta teksti tarkistettavaksi. Mahdollisia korjauksia tulee tehdä vain asiavirheistä ja kirjoituksen tyyliin tai toimittajan omiin näkemyksiin ei ole syytä puuttua.

On hyvä tarkistaa asiayhteydet, välttää vastakkainasettelua ja ottaa huomioon kriittiset tekijät, esimerkiksi kielteiset näkökulmat. Myös muiden



organisaatioiden edustajien lausunnot asiasta kannattaa tarkistaa. Valmistautuminen ja tavoitteen määrittäminen auttavat viestintätilanteissa. Jos esiinnyttäen yhdessä kunnan edustajina tilaisuuksissa, sovitaan yhteinen toimintatapa viestinnässä. Mietitään etukäteen esimerkkejä ja mahdollisia kysymyksiä, joita tilaisuudessa nostetaan esille. Havainto-materiaalia on hyvä olla mukana.

Kunnan ilmoitukset ja kuulutukset

Kuntalain 108 §:n mukaan kunnan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla. Ilmoitusten on oltava yleisessä tietoverkossa 14 vuorokautta, jollei asian luonteesta muuta johdu.

Yleisönosastokirjoitukset

Joukkoviestimissä mahdollisesti olevat asiavirheet ja harhaanjohtavuudet oikaistaan heti. Samoin on vastattava viipymättä lehtien yleisönosastojen kysymyksiin ja verkkosivulla ilmeneviin tiedusteluihin. Faktatiedot oikaistaan, mutta mielipiteitä ei lähdetä kumoamaan. Kuntaan kohdistettu kriittinen suhtautuminen ei saa vaikuttaa toimittajan tai tiedotusvälineen palveluun.

5.2. Tiedote vai tiedotustilaisuus

Kunnan verkkosivuja seuraavat sekä asukkaat että media. Näennäisesti vähäisestäkin asiasta kannattaa laittaa tiedote. Sama tiedote julkaistaan kunnan omilla nettisivuilla ja lähetetään sen jälkeen sähköpostin jakelulistalla tiedotusvälineille. Kopio postista laitetaan kaikille lisätietojen antajille samassa lähetyksessä. Tiedotustilaisuuksista lähetään kutsu myös oman toimielimen jäsenille.

Tiedotteen laatija muokkaa tiedotteesta uutisen verkkoon laitettavaksi. Yleensä medialle riittää tiedote. Keskeisten asioiden lisäksi tiedotteessa tulee olla lisätietojen antajan yhteystiedot. Yhteyshenkilön tulee olla myös tavoitettavissa tiedotteen julkaisun aikaan.



Kuka tiedotteen laatii?

Tiedotettava asia voi olla esimerkiksi uusi palvelu, palvelun muutos tai tapahtuma. Tiedotteen laatimisesta ja laatijasta päättää pääsääntöisesti esimies. Yleensä tiedotteen kuitenkin laatii se, jolla on asiasta eniten tietoa.

Uuraisten kunnassa julkaistaan viikoittain "Uutisia Uuraisilta" -verkkotiedotetta, joka jaetaan sähköpostitse jakelulistalla tiedotusvälineille, henkilöstölle, luottamushenkilöille ja sidosryhmän edustajille. Uutiskirjeen 1-3 tiedotetta laitetaan verkkosivuille ja uutiskirjeestä poimitaan tiedotteita sosiaaliseen mediaan. Uutiskirjeen laadinnassa käytetään viestintäammattilaista. Tiedotusvälineet tarvitsevat uudenlaisia juttuideoita ja näkökulmia. Jokainen kunnan työntekijä osallistuu viestintään. Se joka tietää asiasta eniten voi toimittaa tiedotettavia aihioita viestintäammattilaiselle ja kunnanjohtaja tarkistaa Uutiskirjeen ennen sen lähettämistä.

Tiedotustilaisuus eli mikä mediaa kiinnostaa?

Tiedotustilaisuus on syytä järjestää, kun mediaväeltä on odotettavissa kysymyksiä, mahdollisesti kiperiäkin, tai kun halutaan näyttää medialle jotain paikalla olevaa. Pelkästään tiedottamisen aihe ei siis ratkaise. Avajaiset, vihkiäiset, merkittävän hankkeen aloittaminen, kunnan myöntämät palkinnot ja muut kunnianosoitukset ovat tiedotustilaisuuden arvoisia tapahtumia. Toimittajien on paikalle kokoontuneena helppo kysyä tärkeät tarkentavat ja lisäkysymykset. Kielteinen tapahtuma vaatii tiedotustilaisuuden: onnettomuus, tulipalo, lomautus, irtisanomiset, palvelujen muutokset. Medialle on annettava tilaisuus kysellä ja saada vastauksia. Tiedotustilaisuuden järjestämisestä päättää kunnanjohtaja tai toimialajohtaja. Tiedotustilaisuus kannattaa järjestää alkuviikosta ja aamupäivällä klo 10 - 14 välillä. Jos uutinen koskee tiettyä paikkaa, tiedotustilaisuus pidetään mahdollisuuksien mukaan kyseisessä paikassa. Median julkaisuaikataulu kannattaa huomioida. Kirjallinen kutsu lähetetään viikkoa ennen. Toimituksia voi muistuttaa tarkistussoitolla tärkeissä tapauksissa pari päivää ennen tiedotustilaisuutta. Tällöin kerrotaan lisätietoja, jos uusia asioita on tullut esille. Äkillisissä kriiseissä kutsu luonnollisesti lähetetään heti, kun paikka ja aika on päätetty.



Tiedotustilaisuuden kulku

Tiedotustilaisuuteen varataan materiaalia jaettavaksi (kutsu, tiedote, mahdolliset lisätiedot). Materiaali lähetetään tilaisuuden jälkeen medialle. Tilaisuudessa on aina etukäteen sovittu puheenjohtaja. Puheenjohtaja avaa ja päättää tilaisuuden, esittelee paikalla olijat, jakaa puheenvuorot ja pitää huolen ajankäytöstä. Sopiva tilaisuuden kesto on maksimissaan tunti. Toimittajat haluavat ennen kaikkea kysyä, saada tietoja ja vastauksia nopeasti.

5.3. Päätösviestintä

Uuraisten kunnanvaltuuston, kunnanhallituksen sekä lautakuntien esityslistat julkistetaan ennen kokousta ja päätöslistat viedään kunnan verkkosivuille kokouksen jälkeen.

Esityslistan tekstiin perustuvia kysymyksiä voidaan käsitellä julkisuudessa jo ennen päätöksentekoa. Valmistelijat huolehtivat, että päätöksenteon moniportaisuus tulee selväksi toimittajille ja suurelle yleisölle. Kaikki olennainen tieto sisällytetään esittelytekstiin, ei liitteisiin.

Kokousuutiset tiedotetaan välittömästi kokouksen päättymisen jälkeen. Ensisijaisesti tiedostusvastuu kuuluu tehtävään määrätylle viranhaltijalle. Tiedotusvälineille kerrotaan päätöksistä ja niihin liittyneistä äänestyksistä, asioiden pöydälle panosta, eriävistä mielipiteistä ja käsittelyn kannalta merkittävistä kysymyksistä. Suljetun kokouksen keskusteluista ei tiedoteta.

6. MARKKINOINTIVIESTINTÄ

Uuraisten kunnan markkinointiviestintä tuo esille kunnan vahvuuksia ja strategisia painotuksia. Markkinointiviestinnän tarkoituksena on vahvistaa positiivisia mielikuvia ja lisätä kunnan elinvoimaisuutta ja kasvatavoitteita halutuissa kohderyhmissä sekä edistää muun muassa osaavan työvoiman, yritysten ja investointien sijoittumista alueelle. Samalla markkinointi korostaa asukkaille hyvinvointiin tähtääviä palveluita.



Markkinointia ei voi kokonaan ulkoistaa

Toimialueet markkinoivat omia palvelujaan ja hankkeitaan osaamisellaan. Parasta markkinointia on aidosta osaamisesta ja asiantuntijuudesta nouseva palvelun laatu.

Kunnanjohtaja johtaa kunnan elinkeinoelämän kehittämistä ja vastaa yleisestä kuntamarkkinoinnista. Tekninen johtaja vastaa yritystonttimarkkinoinnista ja rakennustarkastaja asuintonttimarkkinoinnista. Yhdessä toiminta muodostaa elinvoimaisen kunnan asuin- ja työpaikkamarkkinoinnin. Toimintaa varataan talousarvioon määrärahat vuotuisesti.

Markkinoinnin ulkoistaminen viestintäammattilaisille vaatii yhteistyötä, myös organisaation sisällä.

6.1. Uuraisten kunnan vaakuna ja visuaalinen ilme

Yhtenäinen visuaalinen ilme parantaa kunnan tunnettavuutta ja vahvistaa kunnan imagoa. Se auttaa myös erottumaan muista organisaatioista. Yhtenäisen ilmeen johdonmukainen käyttäminen tekee kunnan markkinointiviestinnästä tunnistettavaa. Kuntaorganisaation eri osa-alueilla tuotettavan materiaalin (esitteet, käyntikortit, mainonta, kulkuneuvot, toimitilat ja niin edelleen) tulee johdonmukaisesti hyödyntää visuaalista ilmettä. Voimavarat on siis mahdollista suunnata itse viestin sisältöön.

Visuaalisen ilmeen käyttöä ohjaa brändikäsikirja.

6.2. Markkinointi- ja viestintä- materiaalit

- Uuraisten kuntaesite
- toimialan tuottama markkinointimateriaali
- kuvapankki yhteisessä tietokannassa
- videot

6.3. Messut, näyttelyt, tapahtumat

Kunta on mukana tapahtumissa, näyttelyissä ja messuilla. Toimialueet kirjataan suunnitelmiinsa sovitut messutapahtumat. Messutapahtumista toimialue tai tulosityksikkö tekee budjettivaruksen ja varaa henkilöresurssit.



6.4. Muu maksettu mainonta

Ilmoittelua ja mainontaa tehdään tilanne-/kampanjakohtaisesti erillisen harkinnan mukaan. Toimialueet voivat mainostaa palveluitaan itsenäisesti harkitsemisissaan kanavissa. Ilmoituksissa on huomioitava Uuraisten kunnan visuaalinen ilme.

7. VERKKOVIESTINTÄ JA SOSIAALINEN MEDIA

Verkkoviestintä on tiedonvälitystä, kommunikointia ja asiointia internetin, intranetin, sosiaalisen median ja sähköpostin välityksellä.

Kunnan verkkoviestinnän tavoitteita ovat

- tehostaa, nopeuttaa ja kohdentaa kunnan viestintää
- lisätä toiminnan avoimuutta, demokratiaa ja yhteisöllisyyttä
- helpottaa kuntalaisen arkea, säästää aikaa ja kustannuksia
- tarjota monipuolista, laadukasta ja kiinnostavaa sisältöä
- luoda käytettäviä ja käyttäjälähtöisiä verkkopalveluita

Julkaistava sisältö ei ole aivan identtistä eri kanavissa, vaan valintaa tehdään esimerkiksi kohderyhmän tai välineen luontevimman esitystavan mukaan. Sähköisten ulkoisten kanavien osalta eri kanavien tavoitteita ja kanavissa jaettavaa sisältöä voi jaotella seuraavasti:

kanava	kohderyhmä	tavoite	sisältö
uurainen.fi	kuntalaiset media sidosryhmät	tiedonvälitys	Kunnan palvelut Uutiset Päätökset
Facebook, Instagram, Twitter	Kuntalaiset Uuraisista kiinnostuneet Tulevat kuntalaiset Tulevat Uuraisten kunnan työntekijät	Tiedonvälitys Vuorovaikutus, "Me-hengen luonti" Kuntalaisten osallistaminen Kunnan markkinointi asuin- ja työpaikkana	Uutiskärjet Tietoa ajankohtaisista tapahtumista Valokuvat, videot Ajankohtaista /ajatonta Asiat, ilmiöt, tunnelmat



Blogit	kuntalaiset Uuraisista kiinnostuneet	Tiedonvälitys Vuorovaikutus Kuntamarkkinointi	Tarinat Nostot ajankohtaisista asioista Suunnitelmat / taustat Asiat, ilmiöt, tunnelmat
Youtube	Kuntalaiset Uuraisista kiinnostuneet	Kuntamarkkinointi Tiedonvälitys	Videot Asiat, ilmiöt, tunnelmat

7.1. Verkkosivustot

Uuraisten kunnan verkkosivusto (uurainen.fi) tarjoaa ajantasaista, luotettavaa, kiinnostavaa ja kattavaa tietoa kunnan toiminnasta.

Verkkosivujen tärkein kohderyhmä ovat kunnan asukkaat. Verkkosivuilla kerrotaan kunnan palveluista, päätöksenteosta ja muista ajankohtaisista asioista sekä julkaistaan kunnan ilmoitukset ja kuulutukset. Sivulla on kunnan lyhyt esittely englannin ja venäjän kielellä.

Kuntalaisille on tarjolla monia palveluita suoraan verkon välityksellä, esimerkiksi kirjaston aineiston varaukset ja lainojen uusinta, rakennuslupien hakeminen ja työpaikan hakeminen. Tulevaisuudessa yhä useampi kunnan tarjoama palvelu on mahdollista käynnistää tai toteuttaa kokonaan verkon kautta.

Verkkosivuilta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin vastataan niin nopeasti kuin mahdollista, samoin palautelomakkeella ilmoitetut mahdolliset asiavirheet oikaistaan mahdollisimman pian. Jos palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa, on palautteen antajalle hyvä vastata, vaikka palautteessa ei suoranaisia kysymyksiä esitettäisikään. Nimettömiin, epämääräisiin ja asiattomiin viesteihin ei sen sijaan ole tarkoituksenmukaista vastata.

Kuten muussakin viestinnässä, kunnan verkkosivuilla tiedottamisessa sekä linkityksissä on noudatettava yhdenvertaisuuden ja tasapuolisuuden periaatetta. Siten esimerkiksi poliittisia puolueita tai uskonnollisia yhdyskuntia on ryhminä kohdeltava tasapuolisesti. Kunnan sivuilla ei saa olla tietoja eikä



linkkejä laissa kriminalisoituun toimintaan, hyvän tavan vastaisiin tai yleensä säädyllisyyttä loukkaaviin toimintoihin.

Tekijänoikeuslainsäädännön mukaan verkkosivuilla saa julkaista vain sellaisia tekijänoikeudella suojattuja teoksia, joiden julkaisemiseen on hankittu oikeudet. Tekijänoikeudet koskevat muun muassa valokuvia, karttoja, videoita ja koulutusmateriaaleja.

Kuntaliitto on antanut suosituksen henkilötietojen julkaisemisesta verkkosivuilla. Perhe-elämää ja henkilökohtaisia tietoja (esim. sairauspoissaolo tai vanhempainvapaa) koskevat tiedot ovat salassa pidettäviä, eikä niitä saa julkaista verkkosivuilla ilman asianosaisen suostumusta. Yksityishenkilöiden henkilötunnuksia, osoite-, puhelinnumero- ja muita yhteystietoja ei saa laittaa internetiin.

Henkilötietojen merkitsemistä kokous- ja muihin asiakirjoihin on vältettävä. Kunnan tiedottamisvelvoite ei oikeuta henkilötietoja koskevien asiakirjojen pitkäaikaista säilyttämistä verkossa. Kunnan pöytäkirjat näkyvät verkossa vuoden pöytäkirjan julkaisusta.

Verkkosivujen ylläpitäjät

Verkkosivujen teknisestä toteutuksesta vastaa ICT-suunnittelija ja ulkopuolinen palvelutuottaja. Verkkosivujen ylläpito on jaettu toimialoittain.

Ylläpitäjät pitävät huolta sivuston sisällön ja visuaalisen ilmeen yhdenmukaisuudesta ja ajan tasalla pitämisestä. Sivujen tekemisessä ja palveluiden ryhmittelyssä noudatetaan valtakunnallisia suosituksia.

7.2. Sosiaalinen media

Uuraisten kunta käyttää sosiaalisen median välineitä palvelujensa markkinoinnissa, viestinnässä ja tiedonjakamisessa. Sosiaalisen median yhteisöjen avulla edistetään palveluiden tunnetuksi tekemistä ja kuntalaisten sitouttamista ja osallisuutta. Tavoitteena on markkinoida Uuraista asuin- ja työpaikkana.

Kunnalla on tilit Facebookissa, Instagramissa, Twitterissä sekä YouTubessa. Näissä medioissa korostuu viestinnän kaksisuuntaisuus ja reaaliaikaisuus.



Uuraisten kunnan sosiaalisen median vastaavana toimii toimistos sihteeri.

Osallistumisen periaatteet ja profiilin/sivun perustaminen

Sosiaalisessa mediassa on pyrittävä avoimuuteen, ymmärrettävään ja yksiselitteiseen vuorovaikutus- ja viestintätyyliin. Kirjoitustyyli on epävirallinen, tuttavallinen ja rento. **Virkakieltä ja toisaalta liian markkinoivaa tyyliä tulee välttää.**

Sosiaalinen media vaatii aktiivista vuorovaikutusta. Perustettuja profiileja tulee päivittää säännöllisesti ja sosiaalisen median kautta esitettyihin kysymyksiin vastata kuten muuhunkin palautteeseen. Uuraisten kunnan Facebook-sivujen pääkäyttäjänä toimii toimistos sihteeri sekä myös kunnanjohtaja. He avaavat päivitysoikeuksia statuksella editoija muille työntekijöille ja toimistos sihteeri pitää listaa editoijista.

Uuraisten kunnan Facebook-tilillä käytetään Uuraisten kunnan profiilia, mikä on useamman kuin yhden henkilön hallinnoima eikä siis ole henkilökohtainen.

Uuden sosiaalisen median palvelun ja kanavan käyttöönotosta on ilmoitettava talous- ja hallintopäällikölle, jonka johdolla ylläpidetään listaa kunnan käytössä olevista sosiaalisen median palveluista.

Työntekijä sosiaalisen median käyttäjänä

Sosiaalinen media on tänä päivänä työväline muiden joukossa, ja somen seuraaminen (mistä asioista siellä puhutaan) voivat olla osa työtä. Monet työntekijät käyttävät sosiaalista mediaa myös yksityishenkilöinä.

Jakaminen, avoimuus ja yhteisöllisyys kuuluvat sosiaalisen median luonteeseen. Sosiaalisessa mediassa ei kuitenkaan kannata viestiä mitään sellaista, mistä ei muutenkaan puhuisi julkisesti. Työhön liittyviä luottamuksellisia asioita ei pidä käsitellä sosiaalisessa mediassa. Toisten ihmisten tietoja ja kuvia ei pidä julkaista ilman heidän lupaansa. On muistettava myös tekijänoikeudet ja käytettävä lähdeviittauksia, kun julkaisee muiden tuottamaa materiaalia.

On hyvä tiedostaa, että palveluissa julkaistua sisältöä ei välttämättä saa sieltä koskaan pois.



Ennen julkaisemista kannattaa miettiä

- Verkossa kaikki viestitty voi päätyä julkiseksi eikä sanojaan tai kuviaan saa takaisin.
- Ota huomioon, että vaikka esiintyisit yksityishenkilönä, sinut voidaan nimesi perusteella yhdistää työnantajaasi – vaikka et sitä haluaisikaan.
- Viestien jakaminen ja julkaiseminen muissa some-palveluissa on helppoa ja nopeaa.

Sosiaalisessa mediassa pätevät samat lait kuin muualla (mm. henkilötietolaki, työlainsäädäntö ja tekijänoikeuslaki). Työnantajalla ei ole määräysvaltaa työntekijän vapaa-ajan sosiaalisen median käyttöön, mutta työsopimuslain lojaliteettivelvollisuus (3:1 §) on voimassa myös työntekijän vapaa-aikana ja yksityisroolissa. Jos työntekijä omassa henkilökohtaisessa some-profiilissaan julkaisee työpaikan/työnantajan tiedot, hän edustaa työnantajaansa myös vapaa-ajalla. Työntekijä on itse vastuussa kaikesta julkaisemastaan materiaalista. Työnantajaa vahingoittava toiminta voi olla irtisanomisperuste. Jos työntekijä huomaa työnantajaa koskevaa kirjoittelua ja keskustelua netissä tai sosiaalisessa mediassa, työntekijän kannattaa ilmoittaa siitä esimiehelle. Jos keskusteluissa esitettyjä tietoja on perustelua oikaista, työntekijä voi omaaloitteisesti tehdä sen omalla nimellään. Työnantaja edustajana voi tuoda esiin asioiden virallisen ja julkisen kannan.

Luottamushenkilöt sosiaalisen median käyttäjinä

Luottamushenkilöt ovat merkittäviä kuntakuvan luoja. He ovat yhteiskunnallisia vaikuttajia, joiden toiminta kiinnostaa ja joiden kuntaa koskevilla kannanotoilla on yleistä merkitystä. Tämä erityisasema on hyvä muistaa myös sosiaalisessa mediassa toimittaessa.

Luottamushenkilöiden tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden parasta sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla.

7.3. Sähköposti

Sähköposti on kohdennettu viestinnän väline, jota käytetään yhdelle henkilölle tai rajatulle joukolle suunnattuun viestintään.



8. HÄIRIÖTILANNEVIESTINTÄ

Häiriötilanneviestintä on pohjimmiltaan samanlaista kuin viestintä normaalioloissakin. Se on tehostettua viestintää tilanteissa, joissa organisaation aineelliset tai henkiset arvot ja toimintaedellytykset ovat uhattuina. Häiriötilanteita ovat esimerkiksi häiriöt veden-, sähkön- tai lämmönjakelussa, vakavat onnettomuudet ja uhkatilanteet, tulipalot, tartuntatautiepidemiat, talouteen ja rahoitukseen liittyvät ongelmat, oman organisaation virheet ja niistä aiheutuva negatiivinen julkisuus tai muu negatiivinen julkisuus.

Häiriötilanteissa ihmisten tiedontarve kasvaa. Mitä nopeammin ja avoimemmin tiedotetaan, sitä vähemmän väärät tiedot ja huhut leviävät. Häiriötilanteen viestinnässä on tärkeää, että valmius tiedottamiseen on olemassa kaikkina vuorokauden aikoina ympäri vuoden. Viestintää hoitaa häiriötilanteessa sama organisaatio ja henkilöstö kuin normaalitilanteissa, mutta tarvittaessa on varauduttava vahvistamaan viestintäorganisaatiota tilanteen vaatimalla tavalla.

Laajoissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa kunnanjohtaja kutsuu koolle Uuraisten kunnan johtokeskuksen. Onnettomuustilanteissa viestintävastuu on aina pelastustöitä johtavalla viranomaisella.

8.1. Häiriötilanneviestinnän periaatteet

Häiriötilanneviestinnän päätehtävät ovat

- varoittaa tapahtuneesta
- antaa toimintaohjeet lisävahinkojen välttämiseksi
- estää huhujen leviäminen
- auttaa organisaatiota palautumaan normaalitilaan

Häiriötilanneviestinnässä korostuvat nopeus, avoimuus, luotettavuus, tehokkuus ja selkeys. Nopea tiedottaminen estää lisävahinkojen syntymistä ja rauhoittaa ihmisiä. Se antaa myös mahdollisuuden tuoda ensimmäisenä esille oma näkemys tapahtuneesta.

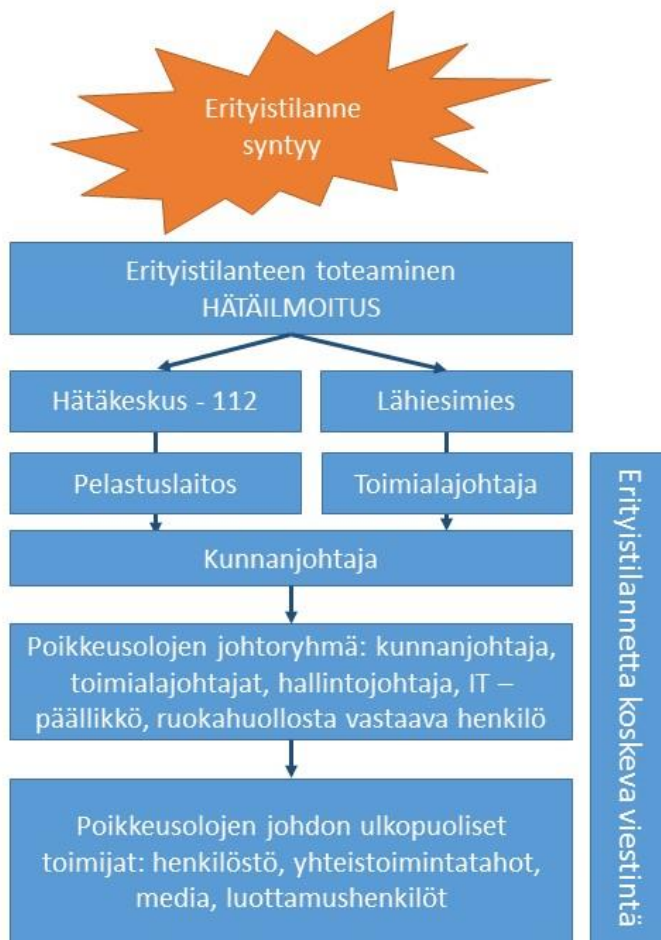
Häiriötilanteessa ensimmäinen tunti on tärkein viestinnän onnistumisen kannalta. Tilanteesta kerrotaan kaikki tiedossa olevat tosiasiat. Jos asioista ei ole tietoa, puuttuvia tietoja ei pidä korvata arvailulla. Yksilön suoja on aina otettava



huomioon: esimerkiksi onnettomuuden uhreista antavat tietoa pelastusviranomaiset.

Myös häiriötilanteissa sisäinen viestintä hoidetaan aina ensin. Häiriötilanteessa oman henkilökunnan pitää tietää tapahtuneesta niin paljon, että se osaa toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Yksi ensimmäisistä sisäisen viestinnän kohteista on puhelinvaihde. Mitä tahansa onkin tapahtunut, tiedonhaluiset koettavat todennäköisesti saada ensin lisätietoa puhelinvaihteen kautta. Ulkoisessa viestinnässä viestintäkanava valitaan tilanteen ja kohderyhmän mukaan. Viestinnän tulee olla monikanavaista, sillä eri kohderyhmät käyttävät eri viestimiä. Käytettävissä olevia kanavia ovat esimerkiksi sähköposti, verkkosivut, sosiaalinen media, mediatiedote, tiedotustilaisuus, keskusradio ja kaiutinautot.

Hälytyskaavio Uurainen



VIESTINNÄN HUONEENTAULU

Kunnan viestintä on ennakoivaa, avointa, vuorovaikutteista, tasapuolista ja ymmärrettävää.

Asiat kerrotaan totuudenmukaisesti, realistisesti ja objektiivisesti.

Viestintä on osa kaikkea kunnan toimintaa – osa strategiaa.

Viestintä tukee johtamista, kehittämistä ja strategisten tavoitteiden toteutumista.

Viestintä edistää asukkaiden ja asiakkaiden hyvinvointia.

Jokaisella työntekijällä on vastuu hyvästä viestinnästä.

Viestinnässä käytetään yhtenäistä visuaalista ilmettä.

Viestinnässä hyödynnetään monipuolisesti eri viestintäkanavia.

Työntekijöille kerrotaan aktiivisesti heitä koskevista asioista.

Hyvä viestintä vaatii jatkuvaa kehittämistä.