

Lopen kunta

TIEDOTUS- JA VIESTINTÄOHJE



Käsittely:
Kunnanhallitus 14.2.2011 (§ 55)
Päivitetty 27.4.2011

SISÄLLYSLUETTELO

VIESTINNÄN LÄHTÖKOHDAT	1
ULKOINEN TIEDOTTAMINEN.....	2
TIEDOTTAMINEN PÄÄTÖKSENTEOSTA	4
SISÄINEN TIEDOTTAMINEN	5
VERKKOVIESTINTÄ	6
SÄHKÖPOSTITSE TAPAHTUVA VIESTINTÄ	7
MARKKINOINTIVIESTINTÄ.....	8
VIESTINTÄ POIKKEUSOLOISSA	8
VOIMAANTULO	9

VIESTINNÄN LÄHTÖKOHDAT

Kunnan toiminnan ja päätöksenteon lähtökohtana on julkisuusperiaate. Kuntalaisilla on oikeus tietää kunnan ajankohtaisista asioista ja oikeus osallistua kunnan toimintaan. Julkisuusperiaatteen noudattaminen edellyttää tehokasta viestintää.

Aktiivisella viestinnällä pyritään tarjoamaan kuntalaisille tietoa kunnan ajankohtaisista asioista, kunnan palveluista, toiminnasta, suunnitelmista ja tavoitteista.

Lainsäädäntö luo pohjan kunnan viestintävelvollisuudelle. Julkisuuslain-säädäntö turvaa ja edistää kansalaisten tiedonsaantia. Julkisten toimijoiden tulee toimia julkisuusmyönteisesti. Julkisuusperiaatteen rinnalla tulee kuitenkin huomioida yksilöiden yksityisyyden kunnioittamisen periaate. Kaiken mikä on julkista, ei kuitenkaan tarvitse olla aktiivisen tiedottamisen kohteena.

Lainsäädäntö (Kuntalaki 29 §) velvoittaa kuntaa tiedottamaan asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Kunnan on laadittava tarvittaessa katsauksia kunnan palveluja, taloutta, ympäristön-suojelua ja maankäyttöä koskevista asioista. Asukkaille tulee tiedottaa, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

Hallinnon julkisuusperiaatteen mukaisesti viranomaisen asiakirjat ja muut tallenteet ovat julkisia, ellei niiden julkisuutta ole välttämättömien syiden vuoksi lailla erikseen rajoitettu. Jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta.

Henkilötietolain 26 §:n mukaan jokaisella on salassapitosäännösten estämättä oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on tallennettu tai, ettei rekisterissä ole häntä koskevia tietoja.

Lopen 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.

ULKOINEN TIEDOTTAMINEN

Lopen kunnan ulkoista tiedottamista johtaa kunnanhallitus, joka antaa tarvittaessa yleisohjeita kunnan tiedottamisesta. Kunnanhallitus päättää vuosittain kunnan ilmoituslehdistä. Kaikki kunnan viralliset tiedotteet ja ilmoitukset julkaistaan näissä kunnanhallituksen päättämässä lehdissä. Kunnan yleisestä tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja ja hallintokuntien asioiden tiedottamisesta vastaavat palvelualueiden johtajat.

Tulosalueiden esimiehet vastaavat omien yksiköidensä asioiden tiedottamisesta. Yksittäistapauksissa tietoja voi antaa asian valmistelusta vastaava viranhaltija. Luottamushenkilöistä tiedotusvastuussa ovat ensisijaisesti toimielinten puheenjohtajat.

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

Kunnan ulkoisen viestinnän välineitä ja keinoja ovat:

- internet (www.loppi.fi)
- tiedotteet
- kirjeet
- sähköposti
- tiedotus-/keskustelutilaisuudet
- virallinen ilmoitustaulu
- viralliset ilmoituslehdet
- haastattelut
- yhteispalvelupiste

Lopen kunnantalon yhteispalvelupiste antaa tietoa kunnan palveluista ja ohjaa tarvittaessa asiakkaat suoraan henkilökohtaiseen palvelukontaktiin viranhaltijoiden kanssa.

Viestinnän kohteena olevat asiat kerrotaan mahdollisimman asiallisesti ja monipuolisesti tosiasioihin perustuen. Kirjallisesti asioista tiedotettaessa asiat on ilmaistava selkeällä kielellä, mahdollisimman lyhyesti ja ytimekkäästi, uutista muistuttavassa muodossa.

Tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia järjestetään silloin, kun on kyse merkittävistä ja laajavaikutteisista asioista. Tiedotus- ja keskustelutilaisuuksista tiedotetaan hyvissä ajoin, mahdollisimman monen viestintävälineen kautta. Tiedotustilaisuudessa tulisi aina aiheesta olla saatavilla myös kirjallista materiaalia. Erityisesti tiedotusvälineille kohdistetut tiedotustilaisuudet pyritään pitämään aikataulullisesti siten, että tiedotusvälineiden edustajat pääsevät saapumaan paikalle (aamupäivä). Tiedotusvälineille pidetään vuosittain talousarvio- ja tilinpäätösinfo. Tiedotustilaisuuksia ei järjestetä viikonloppuisin, muutoin kuin erityistilanteissa.

Alueen tiedotusvälineitä palvellaan tasapuolisesti ja aktiivisesti sekä tiedotusvälineiden yhteydenottopyyntöihin vastataan ripeästi. Kaikille alueen tiedotusvälineille tiedotetaan asioista samanaikaisesti. Tilanteessa, jossa tiedotusväline on itse havainnut uutisaiheen, on sillä oikeus tiedottaa tiedottamisen arvoiseksi katsomastaan asiasta eikä kunnan tällaisessa tilanteessa ole tarpeen tiedottaa asiasta oma-aloitteisesti muille tiedotusvälineille.

Haastatteluja annettaessa on tarkoituksenmukaista tarkentaa, mihin tarkoitukseen haastattelua käytetään ja tullaanko haastattelua siteeraamaan suoraan vai käyttämään vain tausta-aineistona. Jos haastattelupyynnö on tiedotusvälineiden toimesta suunnattu väärälle taholle, tulee haastattelupyynnön saaneen välittää haastattelupyynnö oikealle henkilölle. Haastateltavalla on syytä julkaisuaikataulun niin salliessa pyytää haastattelua tarkistettavaksi. Haastatteluun ei ole pakko suostua, mutta se on suositeltavaa tiedotusvälineiden hyvän palvelun nimissä. Toimittajan puhelinoittoon on pääsääntöisesti syytä suhtautua kuten haastattelupyynnöön. Haastateltavan tulee huolehtia siitä, että kertoo vain omaan toimenkuvaansa ja toimivaltansa piiriin kuuluvista asioista. Epävarmoissa tilanteissa on hyvä keskustella oman esimiehen kanssa ennen haastattelun antamista. Mahdollisia korjauksia tehtyihin haastatteluihin tulee tehdä vain asiavirheiden osalta, kirjoituksen tyyliin tai toimittajan omiin näkemyksiin ei ole syytä puuttua. Haastattelusta tulee ilmoittaa esimiehelle mahdollisimman pikaisesti, jotta mahdollisiin lisäyhteydenottoihin ja -tiedusteluihin osataan varautua ennakoon.

Jokaisella kunnan henkilöstöön kuuluvalla on vastuu hyvästä viestinnästä. Viestintää ei ole vain virallisista päätöksistä tiedottaminen, vaan myös kaikenlainen neuvonta ja informointi liittyen kunnan toimintaan. Välitön palveluviestintä (esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse) on yksi päivittäisistä viestintämuodoista ja on usein tehokkainta viestintää. Jokainen kunnan viranhaltija ja työntekijä on velvollinen työssään omalla toiminnallaan ja viestinnällään rakentamaan positiivista mielikuvaa kunnasta.

Kirjallisen tiedottamisen kohdalla visuaalisella ilmeellä on tärkeä rooli. Kunnasta lähtevissä tiedotteissa, esityksissä tai julkaisuissa tulee käyttää yhtenäistä graafista ulkoasua. Asiallinen, graafisen ulkoasun mukainen kirjallinen materiaali lisää viestinnän uskottavuutta. Lopen kunnalle on laadittu erillinen graafinen ohjeistus.

Kunta seuraa asioidensa uutisointia tiedotusvälineissä. Merkittävät virheellisyudet oikaistaan ja mielipidesivuilla esitettyihin kysymyksiin vastataan tapauskohtaisen harkinnan perusteella, mutta yksittäisiä ilmaistuja mielipiteitä ei ole tarkoituksenmukaista lähteä lehdistössä kommentoimaan. Suomessa on laaja sananvapaus ja sitä tulee kunnioittaa. Tarpeelliseksi katsotun oikaisun tai vastauksen laatii toimiala, jonka alaisuuteen asia kuuluu, asianosaisen hallintokunnan johtajan ohjeistamana.

TIEDOTTAMINEN PÄÄTÖKSENTEOSTA

Kunta toimittaa valtuuston, kunnanhallituksen ja lautakuntien esityslistat tiedotusvälineille ennakoon ja esityslistat ovat luettavissa myös kunnan verkkosivuilla sen jälkeen, kun ne on toimitettu toimielimen jäsenille. Esityslistat ovat luettavissa vain tulevan kokouksen osalta. Esityslista poistuu verkkosivuilta, kun pöytäkirja julkaistaan. Toimielinten päätöksistä tiedotetaan tiedotusvälineille heti kokouksen jälkeen sähköpostitse ja pöytäkirjat ovat julkisine liitteineen nähtävillä kunnan verkkosivuilla viiden vuoden ajan päätöksentekojankohdasta lukien. Kunnan verkkosivuilla julkaistaan pääsääntöisesti kaikki muut toimielinten julkiset päätökset paitsi yksittäistä ihmistä koskevat, henkilöstöhallinnon piiriin kuuluvat päätökset (pois lukien virkaan nimeämistä tai toimeen valitsemista koskevat päätökset sekä kunnanjohtajaa koskevat henkilöstöhallinnolliset päätökset). Pöytäkirjat liitteineen ovat julkisia tarkastamisen jälkeen.

Lopen kunnan viimeisin talousarvio ja tilinpäätös ovat kokonaisuuksina nähtävillä kunnan verkkosivuilla.

Esityslistalla olevia asioita on mahdollista käsitellä julkisuudessa jo ennen varsinaista päätöksentekoa, mutta tällöin tulee huomioida, ettei kyseessä olevasta asiasta ole vielä tehty lopullista päätöstä. Käsiteltäessä asioita, joista päätetään useammalla päätöksentekotasolla, tulee asiasta tiedotettaessa tuoda selkeästi esille käsittelyn kulloinenkin vaihe.

Kokousten jälkeen tapahtuvasta tiedottamisesta vastaa päätöksentekaelimen puheenjohtaja ja esittelijä tapauskohtaisesti sopimansa työnjaon mukaisesti. Toimielinten päätösten julkaisemisesta verkkosivuilla vastaa kunkin toimielimen esittelijä. Yleisestä aktiivisen tiedonjakamisen periaatteesta voidaan poiketa toimielimen esittelijän harkinnan mukaan mm. yksittäisen henkilön yksityisyyden suojaamiseksi.

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

SISÄINEN TIEDOTTAMINEN

Kunnan yleisten asioiden osalta tiedottamisvastuu on kunnanjohtajalla. Talousasioiden osalta tiedottamisesta vastaa talousjohtaja ja henkilöstöasioiden osalta henkilöstöasioista vastaava viranhaltija. Kunkin palvelualueen johtaja vastaa oman toimialansa ajankohtaisten asioiden tiedottamisesta.

Johtoryhmän kokouksista tehdään muistio, joka julkaistaan kunnan intranetissä ja saatetaan kunnanhallitukselle tiedoksi. Johtoryhmässä käydyt keskustelut ovat sisällöltään luottamuksellisia eikä niistä siten tiedoteta.

Esimiehet ovat vastuussa kunnan sisäisen tiedottamisen toimivuudesta ja tiedon kulusta omassa yksikössään. Sisäinen tiedotusvelvollisuus ulottuu läpi koko organisaation eli jokaisella kunnan henkilöstöön kuuluvalla on oikeus saada tietoonsa kunnassa yleisesti tiedotettavat, ajankohtaiset asiat. Työntekijät ovat velvoitettuja ja oikeutettuja tiedottamaan myös itse kunnan organisaation sisällä oman alansa asioista. Tämä tulee huomioida erityisesti niissä työtehtävissä, joissa tiedonvälityksellä on olennainen merkitys työn sujuvuuden kannalta oman tai toisen työyksikön työntekijöille. Kunnan sisäisessä tiedottamisessa lähtökohtana on tiedon aktiivinen jakaminen, 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. Jos etupainotteinen sisäinen tiedottaminen ei ole jostakin syystä mahdollista, tulee henkilöstölle tieto em. kaltaisissa asioissa jakaa samaan aikaan kuin tieto annetaan kunnan ulkopuolelle.

Kunnan sisäisen tiedottamisen välineitä ja keinoja ovat:

- sähköposti
- intranet
- henkilöstötiedote "Kuikan kutsu"
- tiedotteet
- sähköposti
- työyksikkö- / toimisto- / virastopalaverit
- esimiesinfot
- muistiot
- ilmoitustaulut
- yhteispalvelupiste

Kunnassa pidettävistä kokouksista tehdään muistiot. Kokouksen aluksi tulee nimetä muistion kirjoittaja, joka huolehtii myös muistioon liittyvästä jake- lusta. Osa kokousmuistioista on luettavissa intranetistä (mm. kunnan johtoryhmän muistiot). Hallintokunnat ja työyksiköt voivat halutessaan julkaista kokouksensa pöytäkirjat intranetissä.

Erilaiset koko kunnan henkilöstöä koskevat sisäiset ohjeet, säännöt ja suunnitelmat ja raportit ovat tärkeä osa sisäistä tiedottamista. Kyseiset asiakirjat löytyvät intranetistä. Esimiehet vastaavat siitä, että kyseiset asiakirjat ovat saatavilla myös paperiversiona jokaisessa työyksikössä. Sääntöjen ja ohjeiden ajantasaisuudesta vastaavat niiden laadinnasta vastuussa olevat viranhaltijat.

VERKKOVIESTINTÄ

Verkkoviestinnällä tarkoitetaan internetissä, intranetissä ja sähköpostitse tapahtuvaa viestintää. Kunnan kotisivut tarjoavat monipuolista ja ajankohtaista tietoa kunnan palveluista ja organisaatiosta. Tavoitteena on, että kunnan kotisivut palvelevat kuntalaisia yhtenä kunnan keskeisimmistä viestintävälineistä. Verkkoviestintää hyödynnetessä tulee huomioida, että tiedon kulku ja palvelut eivät saa olla yksinomaan verkkoviestinnän varassa, jotta myös verkkoyhteyksiä vailla olevat tai ne, jotka eivät niitä halua käyttää, saavat tarvitsemansa tiedot ja palvelut.

Lopen kunnan kotisivujen verkkotunnus on www.loppi.fi.

Vastuu verkkoviestinnän kehittämisestä on kunnan keskushallinnolla. Kunnan verkkoviestinnän teknisestä toteutuksesta vastaa RHL-Data Oy.

Kunnan verkkosivujen pääkäyttäjät ovat keskushallinnon asiahallintasihteeri ja palvelusihteeri. Eri toimialoille on nimetty omat vastuuhenkilöt, jotka vastaavat kunkin toimialan osalta tietojen päivittämisestä verkkosivuille.

Kotisivuilla olevan tiedon on oltava ajantasaista ja vanhat tiedot on pyrittävä poistamaan 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 kotisivuilla. Kunnan luottamushenkilöiden yhteystiedot voidaan julkaista kotisivuilla, jos siihen on saatu asianomaisen suostumus.

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

SÄHKÖPOSTITSE TAPAHTUVA VIESTINTÄ

Lopen kunnan sähköpostijärjestelmä on tarkoitettu virka- ja työtehtävien hoitamiseen. Sähköpostin käyttö henkilökohtaisiin tarkoituksiin on kohtuullisessa määrin sallittua, mutta käyttö ei saa häiritä työtehtävien suorittamista eikä vaarantaa kunnan julkikuvaa.

Lopen kunnalla on yleinen sähköposti, loppen.kunta@loppi.fi, johon viranomaistoimenpiteitä edellyttävät viestit tulee ohjata. Kunnan yleistä sähköpostia käytetään vain viranomaistehtävissä ja sen käyttöoikeus on Yhteispalvelupiste Rosamundan asiakaspalvelusihteerillä. Kunnan viralliseen sähköpostiin tulleet viestit ohjataan edelleen sen viranomaisen sähköpostiin, jonka toimialaan ko. asia kuuluu.

Sähköpostiviesti 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 todistena 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 tulleisiin kysymyksiin on vastattava kohtuullisen ajan kuluessa. Mikäli lopullista vastausta ei voida kohtuullisessa ajassa antaa, tulee lähettäjälle vastata, että viesti on saatu ja asiaa valmistellaan. Tarvittaessa sähköposti tulee vuosilomien ja pidempien poissaolojen aikana ohjata sijaiselle.

Sähköposti on nykyaikainen ja nopea viestintäkanava. Kuitenkin ennen sähköpostin lähettämistä on harkittava, onko sähköposti oikea väline kyseisen viestin lähettämiseen. Arkaluontoisten tai ei julkisten asioiden lähettämistä sähköpostitse on vältettävä.

MARKKINOINTIVIESTITÄ

Lopen kunnan markkinointiviestinnästä vastaa kunnanjohtaja ja käytännön toimista kehittämisspäällikkö. Kunnan markkinointiviestintää toteutetaan yhteistyössä kaikkien kunnan toimialojen kanssa. Markkinointiviestinnällä pyritään tekemään Lopen kuntaa tunnetuksi, rakentamaan myönteistä mielikuvaa kunnasta ja sen palveluista, houkuttelemaan uusia asukkaita ja yrityksiä kuntaan, tukemaan elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksia sekä edistämään alueen matkailua.

Markkinointiviestinnän välineitä ovat internet, esitteet, lehti-ilmoitukset ja messuesiintymiset sekä erilaisiin tapahtumiin osallistumiset. Kunnan markkinointiviestinnän välineet ja kanavat valitaan kulloisenkin tavoitteen, kohderyhmän, tilanteen ja käytettävissä olevien resurssien mukaan. Markkinointiviestinnässä tulee huomioida hyvät tavat ja kunnan graafinen ilme.

VIESTINTÄ 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 vastualueensa asioista yhteistyössä maakuntaliiton, aluehallintoviraston, elinkeino-, liikenne- ja ympäristöviraston, naapurikuntien ja paikallisten sotilasviranomaisten kanssa. Tiedotusta hoidetaan samalla tavalla kuin normaalioloissa niin pitkälle kuin mahdollista. Jos kuntaan perustetaan johtokeskus, siirretään myös tiedotustoiminta sinne.

VOIMAANTULO

14.2.2011 Kunnanhallitus