

ASIKKALAN KUNNAN VIESTINTÄOHJE

**Viestimme aktiivisesti, avoimesti,
nopeasti ja ymmärrettävästi**

Hyväksytty kunnanhallituksessa 11.6.2007

SISÄLLYSLUETTELO

| | |
|---|----|
| 1. JOHDANTO | 3 |
| 2. KUNNAN VIESTINNÄN KESKEISIÄ SÄÄDÖKSIÄ | 4 |
| 3. KUNNAN VIESTINNÄN TAVOITE | 5 |
| 4. VIESTINNÄN PERIAATTEET | 6 |
| 5. VIESTINNÄN SIDOSRYHMÄT | 6 |
| 6. VIESTINNÄN ORGANISAATIO JA VASTUUT | 7 |
| 7. MITÄ TIEDOTETAAN | 8 |
| Asiakirjojen julkisuus | 9 |
| Valmisteilla olevista asioista tiedottaminen | 9 |
| Internet ja kirjasto | 9 |
| Vireillä olosta ilmoittaminen (HL41 §) | 9 |
| Toimielinten esityslistat | 10 |
| Luottamustoimielinten päätöksistä tiedottaminen | 11 |
| Toiminnan muutokset | 11 |
| 8. MITEN TIEDOTETAAN | 12 |
| Viestinnässä käytetään selkeää yleiskieltä | 12 |
| Tiedote | 12 |
| Tiedotustilaisuus | 13 |
| Kunta tiedotusvälineitten palvelijana | 13 |
| Tiedotusvälineissä ilmenevät virheet | 14 |
| Asukastilaisuudet | 14 |
| Kyläneuvottelukunta | 14 |
| Katsaukset | 15 |
| Aloitteiden käsittelystä tiedottaminen | 15 |
| Internet- sivut | 15 |
| Kysymyspalsta | 15 |
| Suunnitelmat esille | 16 |
| Neuvonta on osa asiakaspalvelua | 16 |
| Julkiset kuulutukset ja ilmoitukset | 16 |
| Uusien asukkaiden infopaketti | 17 |
| Kesäasukaskirje | 17 |
| 9. SISÄINEN TIETOJENVAIHTO | 18 |
| Sisäisen tietojenvaihdon tehtävät | 18 |
| Sisäisen tietojenvaihdon tavoitteet | 19 |
| Sisäisen viestinnän toteuttamistavat | 19 |
| Välittömät keinot | 20 |
| Suora kanssakäyminen | 20 |
| Puhelin | 22 |
| Perehdyttäminen | 22 |
| Kehityskeskustelut | 23 |
| Välillisiä keinoja ja kanavia | 23 |
| Toimielinten pöytäkirjat | 23 |
| Sähköposti | 23 |
| Intranet tms. | 24 |
| Tiedotteet | 24 |
| Ilmoitustaulut | 24 |
| Henkilöstölehti Akkuna | 25 |

| | |
|---|----|
| Työpaikkakirja..... | 25 |
| Toimialojen ja vastualueiden oma sisäinen tiedonkulku on järjestettävä..... | 25 |
| Muutostilanteiden viestintä | 25 |
| Yleinen velvoite tiedottaa henkilöstölle..... | 26 |
| Yleissopimus yhteistoimintamenettelystä (voimassa 31.8.2007) | 26 |
| 10. KOULUTUS | 27 |
| 11. MARKKINOINTI TUKEE KUNTAKUVAA..... | 28 |
| 12. POIKKEUSOLOT JA MUU KRIISIVIESTINTÄ..... | 29 |
| Poikkeusolojen viestintä | 29 |
| Kriisiviestintä | 29 |
| 13. SEURANTA | 31 |

ASIKKALAN KUNNAN VIESTINTÄOHJE

1. JOHDANTO

Asikkalan kunnan tiedotustoiminta on avointa ja aktiivista.

Viestintä on osa kunnallista demokratiaa. Kunnan hallinnon julkisuus sekä luottamus poliittiseen ja hallinnolliseen päätöksentekoon ovat paikallisen demokratian kannalta perusasioita.

Asikkalan kunta on kuntalaisia varten, joten heidän tulee tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan. Kuntalaisten on saatava asioista riittävän hyvissä ajoin luotettavaa ja oikeaa tietoa. Kunnan hallinnon tehtävänä on julkistaa vireillä olevat merkittävät hankkeet sekä samalla edistää kuntalaiskeskustelua ja osallisuutta jo asioiden valmisteluvaiheessa. Kunnan hallinnon, suunnittelun, päätöksenteon sekä historian tuntemus lisää asukkaiden aktiivisuutta ja osallistumishalua.

Kuntalaisilla tulee olla mahdollisuus valvoa viranomaisten toimintaa ja julkisen vallan käyttöä sekä keskustella siitä. Tämä ei ole mahdollista ilman tietoja kunnallisten viranomaisten toiminnasta. Kuntalaisten osallisuus toteutuu vain vuorovaikutteisen viestinnän myötä. Vuorovaikutteisuuteen kuuluu myös kuntalaisilta tulevan palautteen ja myös kritiikin huomioon ottaminen ja saaminen päätöksentekijöiden tietoon.

Kunnan viestintä lähtee ensisijaisesti vastaanottajien tarpeista. Selkeä ja ymmärrettävä kieli sekä tiedon helppo saatavuus on oleellista tuloksellisessa viestinnässä.

Viestinnän luotettavuus, kattavuus ja tasapuolisuus sekä oikea-aikaisuus ja riittävä nopeus ovat vuorovaikutteisuuden ohella olennaisia tekijöitä. Kunnan tehtävänä on viestiä kaikista merkittävistä asioista, eikä se voi painottaa vain itselleen myönteisiä seikkoja.

Vähemmistöt otetaan huomioon kaikessa viestinnässä ja erityisesti kuntalaisten oikeuksia ja velvollisuuksia sekä kunnallisia palveluita koskevassa viestinnässä.

Kunnan visio, strategia ja tavoitteet toteutuvat käytännössä vasta arkisessa työssä. Hyvin hoidettu sisäinen viestintä on välttämätöntä tulokselliselle toiminnalle ja työelämän laadun kehittämiseksi. Osaamista, johtamista, työkykyä, työolosuhteita ja töiden sisältöä voidaan kehittää vain yhteistyössä henkilöstön kanssa. Oma henkilökunta välittää tehokkaasti tietoa kunnan asioista organisaation ulkopuolelle. Organisaation maineen rakentaminen lähtee aina liikelle hyvästä sisäisestä viestinnästä.

Julkisten palvelujen tuottaminen edellyttää hyvin toimivaa asiakaspalvelua ja -neuvontaa. Yksilöllinen neuvonta ja tiedottaminen sekä palautteen vastaanot-

to ja sen vieminen eteenpäin ovat osa asiakaspalvelua, joka luo osaltaan myönteistä kuntakuvaa. Asiakaspalvelutilanne on erityisen tärkeä kunnan tiedottamisen ja ulkoisen kuvan kannalta.

Palvelualltiuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota ja tiedot on pyrittävä antamaan mahdollisimman nopeasti. Jokaisella viranhaltijalla ja työntekijällä on velvollisuus tiedottaa omaan toimintaansa liittyvistä asioista ja hän on velvollinen opastamaan asukkaita oikeiden tietojen ja palvelujen lähteille.

Viestinnän merkityksen kasvaminen yhteiskunnassa sekä hallinnon toiminnan tehokkuus ja tuloksellisuus luovat odotuksia kunnan viestinnälle. Tämän takia viestinnän tulee olla tavoitteellista ja suunnitelmallista ja sitä käytetään johtamisen ja toiminnan välineenä. Merkittävillä hankkeilla on syytä nimetä tiedotusvastuuhenkilö.

Tiedottamisella on tarkoitettu lähinnä viranomaisten omasta aloitteesta tapahtuvaa tiedon välittämistä, esimerkiksi tiedottamista joukkoviestimille tai kansalaisjärjestöille. Kunnan toiminnan avoimuus ei voi toteutua vain tiedottamisen avulla. Tämän vuoksi tässä ohjeessa käytetään käsitettä viestintä.

Viestintä laajentaa tiedotus -käsitettä ja se kattaa kaikki ne erilaiset tilanteet ja toiminnot, joissa kunnan viranomaiset vastaanottavat, tuottavat ja jakavat informaatiota sekä luovat vuorovaikutuksessa kuntalaisten kanssa merkityksiä kunnallisista asioista.

Hyvin hoidettu ja toteutettu viestintä on kaikkien yhteinen etu. Asenne on tärkein; viestintä onnistuu, kun niin halutaan.

2. KUNNAN VIESTINNÄN KESKEISIÄ SÄÄDÖKSIÄ

Viestintä eri muodoissaan on kunnan velvollisuus ja toimintaa säätelevät useat lait.

Kuntalain 27 §: n mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.

Kuntalain 29 § edellyttää, että kunta tiedottaa asukkailleen

- vireillä olevista asioista
- niitä koskevista suunnitelmista
- asioiden käsittelystä
- tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista.

Kunnan on tarvittaessa laadittava katsauksia seuraavista asioista

- o palvelut
- o talous
- o ympäristönsuojelu
- o maankäyttö

Asukkaille on myös tiedotettava, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

Milloin kunnan tehtävä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, kunnan on sopivin tavoin tiedotettava asukkailleen yhteisön tai säätiön toiminnasta.

Julkisuuslain 20 §:n mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Viranomaisen on huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa tai yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla.

Hallintolain 41 § edellyttää vaikuttamismahdollisuuden varaamista.

Yleissopimus yhteistoiminnasta (6 §) velvoittaa tiedottamaan henkilöstölle. Sopimuksen korvaa 1.9.2007 voimaantuleva laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa. Siinä on sisäiseen tietojenvaihtoon liittyvät periaatteet ja suunnitelmat otettu yhdeksi yhteistoiminnassa käsiteltävistä asioista. Näin asian tärkeys korostuu. Termi on laissa muutettu sisäiseksi tietojenvaihdoksi, mikä kuvaa hyvin toiminnon kaksisuuntaisuutta.

3. KUNNAN VIESTINNÄN TAVOITE

Asikkalan kunnan viestinnän keskeinen tehtävä on tehdä tunnetuksi kunnan toimintaa, suunnitelmia ja päämääriä organisaation sisällä ja ulkopuolella. Viestintä nähdään myönteisenä mahdollisuutena kehittää kuntaa ja kuntalaisten hyvinvointia.

Kunnan viestintä tukee paitsi kunnan organisaation myös koko kuntayhteisön toimintaa ja hyvinvointia sekä tavoitteiden saavuttamista. Asikkalan kunta tekee tiedotusyhteistyötä myös alueen muiden kuntien, yhteisöjen ja yritysten kanssa.

Asikkalan kunnan viestinnän tavoitteena on

1. palvella kuntalaisia antamalla tietoja heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan
2. vahvistaa kansanvaltaa luomalla edellytykset kuntalaisten osallistumiselle kunnan asioiden hoitoon
3. lisätä kuntalaisten edellytyksiä seurata ja arvioida kunnan toimintaa
4. edistää kuntalaisten mielipiteiden välittymistä kunnan hallintoon
5. luoda avoin ja keskusteleva ilmapiiri

4. VIESTINNÄN PERIAATTEET

Asikkalan kunnan viestintää toteutetaan seuraavien periaatteiden mukaisesti:

Avoimuus:

Viestinnässä pyritään mahdollisimman suureen avoimuuteen. Tietojen antamista rajoittavat ainoastaan laissa säädetyt salassapitoperusteet ja muut tietojen antamisen rajoitukset kuten henkilötietojen suoja.

Asiakaskeskeisyys:

Viestinnän toteuttamista määräävät keskeisesti kuntalaisten ja muiden sidosryhmien tarpeet. Oikeus saada tietoja kunnassa käsiteltävistä asioista ja kunnan toiminnasta on laissa säädetty perusoikeus. Viestinnässä tärkeää on myös asiakasneuvonta.

Luotettavuus:

Viestinnässä varmistetaan, että jaettava tieto on virheetöntä ja oleellista. Sovi-
tuista viestinnän pelisäännöistä pidetään kiinni.

Ymmärrettävyys:

Huolehditaan siitä, että viestintä on sen vastaanottajille ymmärrettävää, selkeää ja helposti omaksuttavaa.

Vuorovaikutteisuus:

Kunta ei ainoastaan jaa tietoa vaan myös vastaanottaa sitä. Tämä koskee erityisesti valmisteluvaiheen viestintää ja kuulemisia, mutta myös asiakaspalvelua ja kunnan sisäistä viestintää.

Tasapuolisuus:

Viestinnän eri osapuolia kohdellaan yhdenmukaisesti. Tiedotusvälineiden osalta huolehditaan siitä, että tieto toimitetaan tasapuolisesti kaikille tiedotusvälineille. Toisaalta on kuitenkin kunnioitettava uutisen ”löytäneen” tiedotusvälineen etuoikeutta uutiseen.

Tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus:

Viestinnässä käytetään erilaisia viestintäkeinoja mahdollisimman joustavasti ja tehokkaasti. Erityisesti hyödynnetään paikallislehtiä ja paikallisradiota sekä sähköistä ja verkkoviestintää. Viestintä toteutetaan oikea-aikaisesti ja nopeasti ja huolehditaan tietojen helposta saatavuudesta.

5. VIESTINNÄN SIDOSRYHMÄT

Kunnan ulkoisen viestinnän sidosryhmiä ovat muun muassa asianosaiset, kuntalaiset ja tiedotusvälineet

Kunnan sisäisen viestinnän piiriin kuuluvat henkilöstö ja luottamushenkilöt.

6. VIESTINNÄN ORGANISAATIO JA VASTUUT

Valtuusto linjaa kunnan strategian ja luo edellytykset viestinnälle sekä asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumiselle kunnan toimintaan.

Asikkalan kunnan hallintosäännön 54 §:n mukaan kunnan tiedottamista johtaa kunnanhallitus, joka hyväksyy yleiset ohjeet kunnan tiedottamisen periaatteista ja päättää tiedottamisesta vastaavista viranhaltijoista.

Päävastuu viestinnästä on kunnanjohtajalla. Hänen apunaan yleisestä tiedottamisesta sekä tiedotuksen kehittämisestä, koordinoinnista ja toteuttamisesta vastaa kunnan tiedotusvastaavana hallintojohtaja.

Päävastuu kunkin toimialan viestinnästä on toimialajohtajalla, joka koordinoi ja kehittää viestintään liittyviä asioita. Toimialat ja tarvittaessa myös yksiköt laativat omat viestintäsuunnitelmansa, joissa on nimetty tiedottamisen vastuuhenkilö(t), jonka tehtäviin kuuluu aktiivinen tiedottaminen. Johto ja tiedotusvastaavat toimivat tiiviissä yhteistyössä keskenään ja alansa luottamushenkilöorganisaation kanssa.

Viestintään osallistuu kunnan koko henkilöstö ja luottamustoimissa mukana olevat. Tietoja antaa kulloinkin se henkilö, joka asiasta eniten tietää. Tiedottaja myös vastaa antamistaan tiedoista. Tiedotuksesta vastaavan on tunnettava tietosuojasäännökset ja oman alan erityislainsäädännön tiedotus- ja salassapitomääräykset. Viranhaltijoiden tulee huolehtia siitä, että myös viranhaltijapäätökset tiedotetaan.

Parhaiten erilaisten asukasryhmien tiedonsaanti onnistuu, kun kunnan eri toimialat tekevät tiivistä yhteistyötä. Kunnan eri toimialojen vastuuhenkilöiden tulee yhdessä arvioida etukäteen ne tilanteet, joissa viestintäyhteistyötä tarvitaan. Yhteistyösuunnitelmassa selvitetään keskinäinen työnjako, vastuualueet ja -henkilöt sekä yhteiset toimintatavat.

Kunnan viranhaltija/työntekijä tiedottajana tarjoaa kuntalaisille asiallista, tasa-
puolista, salailematonta, tosiasiallista tietoa ilman mielipiteitä ja kannanottoja.

Viestintätaitoja ja positiivista asennetta edellytetään kaikilta, mutta erityisesti asiakaspalvelutehtävissä olevalta henkilöstöltä. Hyvin hoidettu sisäinen viestintä luo edellytykset ulkoisen viestinnän onnistumiselle.

Luottamushenkilöiden julkinen rooli ja laajat sidosryhmäsuhteet ovat tärkeä voimavara kunnan viestinnässä, mutta heidänkin tulee noudattaa viestinnän yleisperiaatteita. Valtuusto tai kunnanhallitus voi järjestää oman tiedotustilaisuuden. Suurien ja merkityksellisten asioiden käsittelyn yhteydessä voi olla käytännöllistä kertoa ryhmien näkemykset yhdessä tiedotusvälineille. Yksittäinen luottamushenkilö tuo esille omaa näkemystään, ellei hänellä ole luottamuselimen antamaa valtuutusta.

Kunnan vastuulla on huolehtia siitä, että sen tehtäviä hoitamaan perustetun liikelaitoksen, osakeyhtiön, yhdistyksen, muun yhteisön, yrityksen tai säätiön toiminnasta tiedotetaan. Viestintäohjeet koskevat myös yhtiöitä, säätiöitä ja

yhteisöjä, joissa kunnalla on määräysvalta. Kunnan konserniohjeissa selkeytetään tiedonkulku ja yhteistyömuodot tytäryhteisöjen ja kunnan välillä. Kunta konsultoi tai avustaa niitä viestinnän toteuttamisessa.

Myös ostopalvelusopimuksiin on sovittava tiedotusvastuut sekä miten palvelun toteutussuunnitelmista, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista tiedotetaan.

Se tiedottaa, joka parhaiten asiasta tietää. Niin myönteiset kuin kielteisetkin asiat tulee julkistaa nopeasti.

7. MITÄ TIEDOTETAAN

Tiedottaminen on viestinnän kohdentamista suoraan tai välillisesti eri kohderyhmille.

Kunnan organisaatiossa on mahdollisimman usein mietittävä sitä,

- onko asiassa jotain tiedotettavaa,
- kenelle pitää tiedottaa ja
- miten tiedotus tapahtuu mahdollisimman tehokkaasti ja kattavasti.

Tiedottaa voidaan kaikki ne asiat, joita ei ole erikseen säädetty tai määrätty salassa pidettäväksi. Kunnan toimielinten ja tiedotusvastaavien ei tule tyytyä vain vastaamaan toimittajien kysymyksiin, vaan on harjoitettava aktiivista tiedottamista. Aktiivisen tiedottamisen kohteeksi tulee valita mieluummin liikaa kuin liian vähän asioita. Uutisvihje on toimittajalle tervetullempi kuin passiivinen esityslistojen toimittaminen.

Asia voi olla julkinen, vaikka niitä koskevat asiakirjat eivät olisikaan. Laki ei tunne valmistelusalaisuutta, mutta keskeneräisiä kauppa-, liike- ym. neuvotteluiden yksityiskohtia ja ehtoja ei kuitenkaan saateta julkisuuteen ennen päätöksentekoa, ellei siitä ole osapuolten kanssa sovittu.

Mikäli tiedotettavasta asiasta päättää myöhemmin lopullisesti ylempi toimielin, on tärkeätä korostaa, että kyseessä on vasta valmisteluvaiheen kannanotto.

Myös kielteisistä asioista on tiedotettava viivytyksettä väärin huhujen ja tulkintojen välttämiseksi.

Merkittävistä asioista tulee tiedottaa jo suunnitteluvaiheessa. Kaikkien merkittävimmille hankkeille tulee alun alkaen laatia oma tiedotussuunnitelmansa ja nimetä tiedotusvastuuhenkilö.

Silloin, kun on kysymys asioista, joita pitää viestiä suuremmalle paikalliselle kohderyhmälle, ovat paikallislehdet, paikallisradio sekä Internet tehokkain ja edullisin tapa hoitaa tiedotusta.

Asiakirjojen julkisuus

Asiakirjojen julkisuudesta noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä. Yleisperiaatteena on mahdollisimman suuri avoimuus ja julkisuus. Julkisuuslaissa ja henkilötietolaissa on lueteltu ne asiat, jotka ovat salassa pidettäviä.

Valmisteilla olevista asioista tiedottaminen

Valmisteilla olevista asioista tulee tiedottaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kuntalaisten osallisuus toteutuu vain vuorovaikutteisen viestinnän myötä.

Hankkeille laaditaan oma tiedotussuunnitelma, johon kirjataan

- mitä,
- milloin,
- kenelle tiedotetaan ja
- kuka vastaa tiedottamisesta hankkeen eri vaiheissa.

Erityisesti laajat vireillä olevat hankkeet, selostukset ja suunnitelmat on lähetettävä tiedotusvälineille mahdollisimman varhaisessa käsittelyvaiheessa.

Internet ja kirjasto

Kunnan kuulutukset julkaistaan kunnan ilmoitustaululla, joka sijaitsee kunnan virastolla (Rusthollintie 2) sekä kunnan internetsivulla.

Kunnan toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat liitteineen julkaistaan internetissä kunnan kotisivulla ja toimitetaan yleisön luettavaksi pääkirjastoon. Esityslistat julkaistaan niiden valmistuttua ja pöytäkirjat sen jälkeen kun ne on allekirjoitettu ja tarkastettu.

Suunnitelmat ja hankeasiakirjat pidetään nähtävänä kussakin toimiyksikössä sekä mahdollisuuksien mukaan laitetaan esille myös kunnan internetsivulle.

Vireillä olosta ilmoittaminen (HL41 §)

Laajavaikutteisen asian vireilläolosta on ilmoitettava. Vaikuttamismahdollisuuksien varaaminen edellyttää, että asian ratkaisulla voi olla huomattava vaikutus muiden kuin asianosaisten elinympäristöön, työntekoon tai muihin oloihin.

”Vaikutuksen piiriin” kuuluville tulee varata mahdollisuus saada tietoja asian käsittelyn lähtökohdista ja tavoitteista sekä lausua mielipiteensä asiasta.

Ilmoittamistapa on viranomaisen harkinnassa. Hyviä tapoja ovat ilmoitukset ja mediaviestintä tai suora viestintä kotiin.

Ilmoituksessa on mainittava

- mistä asiasta on kysymys,
- minkälaisia vaikutuksia asialla saattaa olla asianomaisen oloihin,
- mistä voi saada asiaa koskevia lisätietoja ja

-
- miten asiasta voi esittää mielipiteitä.

Ilmoituksen ajankohta on sovittava niin, että kuntalaisilla on vielä mahdollisuus vaikuttaa asiaan.

Vireillä olosta ei tarvitse ilmoittaa, jos se vaarantaa ratkaisun tarkoituksen toteutumisen tai aiheuttaa muuta merkittävää haittaa tai jos se on ilmeisen tarpeetonta. Merkittävän haitallista ilmoittaminen voi olla esim., jos kunta valmistelee kauppaa, jonka julkitulo ennen kaupantekoa heikentäisi olennaisesti kunnan neuvotteluasemaa. Ilmeisen tarpeetonta ilmoittaminen taas on, jos tiedotusvälineissä asiaa on jo käsitelty laajasti tai henkilöt ovat muulla tavalla saaneet tiedon asian vireilläolosta. Sen sijaan valmistelurauhan häiriintyminen tai mahdollisten valitusten pelko ei ole peruste ilmoittamatta jättämiselle.

Toimielinten esityslistat

Esityslistassa selostetaan tiiviisti asian valmistelun tulokset:

- selvitys vireille tulosta,
- asian aiempi käsittely,
- vastaavien asioiden aiempi ratkaisukäytäntö,
- lainsäädäntö ja johtosäännöt,
- talousarvio ja –suunnitelmat,
- liittyminen kunnan strategiaan sekä
- ratkaisuvaihtoehdot ja niiden vaikutukset.

Esityslistojen kielen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää. Kaikki olennainen tieto on oltava esittelytekstissä. Asian esittelyä pelkästään liitteiden avulla on pyrittävä välttämään. Kuhunkin asiaan merkitään lisätietojen antaja.

Esityslistat on laadittava niin, että ne sisältävät vain asian käsittelyn edellyttämiä henkilötietoja ja että lain mukaan salassa pidettäviä tietoja ei toimiteta tiedotusvälineille eikä Internet-sivuille.

Valtuuston, kunnanhallituksen sekä lautakuntien esityslistat toimitetaan hyvässä ajoin ennen kokousta niitä pyytäneille tiedotusvälineille korvauksetta.

Esityslistat ovat luettavissa myös kunnan kotisivulla Internetissä (www.asikkala.fi) niiden valmistuttua.

Esityslistat toimitetaan liitteineen myös pääkirjastoon.

Esityslistalla olevia asioita voidaan käsitellä julkisuudessa jo ennen päätöksen tekoa. Tiedotuksesta vastaavan tehtävänä on huolehtia siitä, että kunnan päätöksenteon moniportaisuus ja asian käsittelyn keskeneräisyys tulee selväksi toimittajille ja myös asukkaille. Tiedotettaessa tulee mainita, mikä toimielin tekee asiassa lopullisen päätöksen.

Luottamustoimielinten päätöksistä tiedottaminen

Kunnanhallituksen sekä lautakuntien päätöksistä tiedotetaan kokouksen jälkeen kunkin tiedotusvälineen kanssa sovitun käytännön mukaisesti. Tiedottamisessa on otettava huomioon se, että päätetyt asiat voivat olla paikallisuuden lisäksi myös alueellisesti tai valtakunnallisesti kiinnostavia.

Lautakuntien tiedotuksesta huolehtii esittelijä tai muu henkilö, jolle lautakunnan tiedotusvastuu on määrätty.

Kokoustiedottamisen yhteydessä tiedotusvälineille kerrotaan

- päätöksistä ja
- niihin liittyneistä äänestyksistä,
- eriävistä mielipiteistä sekä
- muista käsittelyn kannalta merkittävistä kysymyksistä.

Käytyjä keskusteluja ei sen sijaan referoida; suljetun kokouksen keskustelut eivät ole julkisia.

Kunnanvaltuuston kokoukset ovat julkisia, joten niissä toimittajat voivat olla itse paikalla.

Pöytäkirjat liitteineen ovat julkisia, kun ne on allekirjoitettu ja tarkastettu.

Valtuuston, kunnanhallituksen ja lautakuntien pöytäkirjat julkaistaan Internetissä kunnan kotisivuilla heti niiden allekirjoituksen ja tarkastuksen jälkeen.

Pöytäkirjat liitteineen toimitetaan myös pääkirjastoon.

Toiminnan muutokset

Toimialojen ja tehtäväalueiden vastaavien on huolehdittava, että tiedotetaan riittävästi

- muutoksista palveluissa,
- uusista palveluista,
- aukioloajoista,
- taksoista ja hinnoista sekä
- muusta toimintaan liittyvästä.

8. MITEN TIEDOTETAAN

Kunnan viestinnän lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Viestintä on kohdennettava niin, että tieto tavoittaa mahdollisimman hyvin sitä tarvitsevan.

Tapoja on lukemattomia, tarvittaessa voidaan käyttää useita tapoja yhtä aikaa. Tärkeintä on, että viesti saavuttaa tarkoitetut kohderyhmät.

Viestinnän kanavia ovat

- tiedotusvälineet
- esitteet
- kirjeet ja muut tiedotteet
- Internet-sivut
- sähköposti
- puhelinluettelon Asikkalan kunta -sivut
- palveluhakemiston kuntasivut
- yleisötilaisuudet
- näyttelyt
- messut
- maksullinen mainonta ja ilmoittelu
- asiakaspalvelupisteet sekä
- virallinen ilmoitustaulu.

Hyvä viestintämateriaali on selkeää ja vastaanottajan tarpeista lähtevää.

Toimialojen ja tehtäväalueiden on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakaspalvelutyössä olevien palveluvalmiuteen ja tiedotusmyönteisyyteen.

Tiedotusvälineiden kutsuminen eri tapahtumiin ja tilaisuuksiin tuottaa yleensä tuloksia.

Valmisteilla olevista asioista tulee tiedottaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Viestinnässä käytetään selkeää yleiskieltä

Kunnan viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä sekä suullisessa että kirjallisessa viestinnässä niin, että kenelläkään ei ole vaikeuksia sen ymmärtämisessä eikä tule tulkintaerimielisyyksiä. Tämä on osa hyvää hallintoa.

Viestinnän eri kohderyhmät tulee ottaa huomioon kaikessa kunnan viestinnässä.

Tiedote

Useimmiten paras, käyttökelpoisin ja nopein tapa tiedottaa asioista, on laatia lyhyt (mielellään korkeintaan yksi A4) ja selkeä tiedote, joka toimitetaan tiedotusvälineille samanaikaisesti. Asian julkaisemista ja ymmärtämistä helpottaa, jos tiedote on laadittu valmiiksi uutistekstin muotoon. Tiedotteen lähettämisessä tulisi huomioida paikallislehtien ilmestymisaikataulu silloin kuin se suinkin on mahdollista.

Tiedotteen kieliasun tulee olla selkeää yleiskieltä, niin että kenelläkään ei ole vaikeuksia sen ymmärtämisessä eikä tekstistä tule tulkintaerimielisyyksiä. Tiedotteessa tulee olla maininta, keneltä saa lisätietoja ja tämän henkilön tulee olla tavoitettavissa sen jälkeen, kun tiedotusvälineet ovat saaneet tiedotteen.

Hallintojohtaja ylläpitää ajan tasalla olevaa paikallisten, alueellisten ja valtakunnallisten tiedotusvälineitten luettelo.

Tiedote toimitetaan myös arkistoon, kunnan Internet-sivuille, hallintojohtajalle ja kunnanjohtajalle.

Tiedotustilaisuus

Erittäin tärkeistä ja merkittävistä asioista voidaan järjestää tiedotustilaisuuksia silloin, kun asian selvittäminen pelkän tiedotteen avulla ei ole mahdollista ja tiedotustilaisuuden järjestäminen tuo hankkeelle lisäarvoa.

Tiedotustilaisuuksien järjestämisestä päättää se toimitus tai viranhaltija, joka on vastuussa asiasta tai hankkeesta. Tämä huolehtii myös käytännön järjestelyistä. Samanaikaisuuden välttämiseksi tai esim. kahden asian tiedottamisen yhdistämiseksi on tarpeen koordinoita tiedotustilaisuuksia.

Kutsu tilaisuuteen lähetetään niin, että se on tiedotusvälineissä vähintään kolme työpäivää, mielellään viikko, ennen tilaisuutta. Kutsussa täytyy olla tilaisuuden aihe, paikka selvästi (tarvittaessa myös kartta), kutsuja ja lisätietojen antaja.

Tiedotustilaisuuden järjestämisessä tulee ottaa huomioon, mikäli se suinkin on mahdollista, paikallislehtien ilmestymisaikataulu ja toimitusaikatauluun parhaiten sopiva ajankohta. Tilaisuuden järjestäjän tulee harkita tarkkaan paikka, jotta se soveltuu hyvin tiedotustilaisuuden järjestämiseen. Tilaisuus ei saa kestää liian kauan (pääsääntöisesti n. 1 tunti), mutta aiheen esittelijöiden tulee varata aikaa myös tiedotusvälineiden haastattelua varten.

Tilaisuudessa on oltava jaossa tiedote tai muuta kirjallista tiedotusmateriaalia, joka lähetetään heti tilaisuuden päätyttyä niille tiedotusvälineille, jotka eivät ole tulleet tiedotustilaisuuteen.

Kunta tiedotusvälineitten palvelijana

Tiedotusvälineitten kanssa tulee ylläpitää hyvää yhteistyötä. Tiedotusvälineiden pyytämät tiedot tulee antaa viivytyksettä ja toimittajat tulee ohjata oikeiden asiantuntijoiden puheille lähtökohtana: se tiedottaa, joka tietää. Soittopyyntöihin on vastattava välittömästi. Toimittajien jutun tekoa ei saa hankaloittaa, vaikka aihe olisikin kiusallinen.

Tiedotusvälineitä kohdellaan tasapuolisesti. Kaikille tiedotusvälineille annetaan tiedot samanaikaisesti ja samansisältöisinä silloin, kun se on mahdollista. Valtakunnallisia uutisvälineitä varten voidaan laatia lyhyitä yhteenvetoja, tie-

dotteita, jolloin uutisen läpimeno voi olla helpompaa. Juttuvinkin voi antaa vain tietyille tiedotusvälineelle, jos aihe tai ajankohta ei kaikille sovellu.

Etuoikeus uutisen käyttöön on annettava aina sille tiedotusvälineelle, joka on aiheen keksinyt. Jos kuitenkin useat toimittajat kysyvät samoja tietoja, ne on annettava kaikille kysyjille.

Asioiden kriittinen tarkastelu kuuluu tiedotusvälineille vallankäytön vartijoina. Erilaisten mielipiteiden esittäminen ja kunnan toiminnan arvostelu ovat osa hallinnon julkisuutta. Kritiikki ei saa vaikuttaa tiedotusvälineiden tasapuoliseen palveluun.

Tiedotusvälineissä ilmenevät virheet

Julkisuudessa esiintyvät asiavirheet tulee vaatia korjattaviksi. Pieniin virheisiin ja epäoleellisuuksiin ei ole syytä puutua. Lehtien yleisönosastoilla esitettyihin kysymyksiin vastataan, mikäli niillä on suurta yleistä mielenkiintoa. Vähemmän mielenkiintoa herättävissä asioissa pyritään vastaamaan kysyjälle joko suoraan tai lehden toimiessa vastauksen välittäjänä. Nimimerkkikirjoituksiin vastataan pääsääntöisesti vain silloin, kun niissä esiintyvistä väitteistä tai virheistä on selvästi haittaa ja vahinkoa tai asia on suurta yleistä mielenkiintoa herättävä.

Asukastilaisuudet

Yhteissuunnittelu- ja teematapaamiset, kuntalaistilaisuudet, vanhempainillat, asiakastilaisuudet ja ”avoimet ovet” ovat tärkeitä viestinnän ja osallistumisen väyliä.

Asukastilaisuudet ovat suoraa viestintää parhaimmillaan. Niitä käytetään erityisesti silloin, kun käsitellään alueellisia asioita, alueen palveluita tai kaavoitusta.

Tilaisuuksissa tulee olla paikalla mahdollisimman laaja asiantuntijajoukko, jotta kaikkiin aiheeseen liittyviin esille tuleviin kysymyksiin voidaan vastata heti riittävän asiantuntevasti ja oikein.

Tarvittaessa voidaan myös järjestää koko kuntaa koskevia asukastilaisuuksia, kun halutaan tiedustella kuntalaisten mielipiteitä erilaisten asioiden valmistelua ja suunnittelua varten. Tiedonhankinta voi tapahtua myös kirjallisen kyselyn avulla tai Internetin välityksellä.

Kyläneuvottelukunta

Asikkalan kylä- ja asukasyhdistysten sekä kunnan nimeämät edustajat muodostavat kyläneuvottelukunnan, jonka tehtävänä on toimia kylätoimikuntien ja asukasyhdistysten keskinäisenä yhteistyöelimenä sekä kunnan ja kylätoimikuntien ja asukasyhdistysten välisenä yhteistyöelimenä.

Kyläneuvottelukunta toimii kylä- ja sukastoiminnassa kunnan ja yhdistysten välisenä kaksisuuntaisena viestinnän välittäjänä.

Katsaukset

Tarvittaessa laaditaan katsauksia kunnan palveluja, taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä koskevista asioista.

Vireillä olevista ja lähiaikoina vireille tulevista kaava-asioista on kuitenkin laadittava katsaus vähintään kerran vuodessa.

Aloitteiden käsittelystä tiedottaminen

Asukkaiden aloitteiden käsittelystä ja niitä koskevasta tiedottamisesta on säädetty hallintosäännön 55 §:ssä. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava kahden (2) viikon kuluessa aloitteen tekemisestä sen arvioitu käsittelyaika ja keneltä saa lisätietoja aloitteen käsittelystä.

Internet- sivut

Internetin käyttö on nopeasti moninkertaistunut ja yhä useammalle www-sivut ovat nopein ja tehokkain tiedonhakukanava. Internetin ja sähköpostin merkitys viestintä-, vuorovaikutus-, palvelu- ja asiointikanavana kasvaa jatkuvasti. Internetin kautta on mahdollista antaa palautetta kunnan eri hallintokunnille. Palautteeseen vastataan mahdollisimman nopeasti.

Asikkalan www-sivuilla olevan tiedon tulee olla ajanmukaista ja sitä tulee päivittää säännöllisesti. Internetin ja kunnan www-sivujen käyttö tulee tehdä mahdollisimman helpoksi ja selkeäksi sekä asiakkaille että sivuja päivittävälle henkilökunnalle.

Tehtäväalueiden ja –yksiköiden tulee nimetä omista internet-sivukokonaisuuksistaan vastaavat henkilöt, joiden tehtävänä on vastata sivujen päivittämisestä ja tietojen ajantasaisuudesta.

Kysymyspalsta

Kunnan internetsivulla on palvelu, jonka kautta kuntalaiset voivat kysyä Asikkalan kunnalta sen toimintaan liittyvistä asioista. Kysymykset ja vastaukset julkaistaan kunnan verkkosivuilla.

Saapunut kysymys voidaan hylätä mm. seuraavista syistä:

- kysymys on epäasiallinen, sisältää loukkaavaa tai herjaavaa kielenkäyttöä
- kysymys ei liity kunnan toimintaan
- kysymys on lähetetty väärillä henkilötiedoilla tai nimettömänä
- kysymyksen esittäjän sähköpostiosoite on väärä
- sama kysymys on esitetty aiemmin

Kysymyspalstan vastuuhenkilö lähettää saapuneet kysymykset ao. viranhaltijan / työntekijän vastattavaksi. Myös kysymyksiin vastaaminen on osa kunnan viestintää. Kysymyksiin tulee vastata asiallisesti mahdollisimman pian. Kysymykset näkyvät verkkosivuilla vasta, kun kunnan vastuuhenkilöstö on niihin vastannut.

Suunnitelmat esille

Erilaiset suunnitelmat tulee laittaa esille jo luonnosvaiheessa kunnanvirastoon, kunnan internet-sivuille sekä myös kirjastoon.

Kuntalaisille on annettava mahdollisuus ottaa kantaa suunnitelmaan, tuoda esiin mielipiteitään ja antaa palautetta.

Neuvonta on osa asiakaspalvelua

Julkisten palvelujen tuottaminen edellyttää hyvin toimivaa asiakaspalvelua ja neuvontaa.

Vaikka jokaisella on oma vastuualueensa, neuvontaan on suhtauduttava asiakkaan näkökulmasta ja oltava valmiina auttamaan eteenpäin myös oman vastuualueen ulkopuolelle menevissä kysymyksissä. Jokaisella on tarvittaessa velvollisuus ohjata kirje, soitto tai kävijä oikeaan paikkaan

Asiakaspalvelu ja –neuvonta tavoittaa suoraan tietoa tarvitsevat kuntalaiset. Samalla voidaan kerätä palautetta, aloitteita ja toivomuksia kunnalle. Asiakaspalvelutilanne on erityisen tärkeä kunnan tiedottamisen ja ulkoisen kuvan kannalta. Asiakaspalvelussa on tunnettava hyvin kunnan organisaatio, palvelut ja erilaiset palveluntuottajat. Palvelualltiuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Info- ja palvelupisteissä pitää olla ajantasalla olevat yhteystiedot, oppaat, esitteet ja lomakkeet. Jokaisen kunnan yksikön on osaltaan huolehdittava, että palvelupisteestä annettavat tiedot ovat ajan tasalla.

Sähköposteihin ja muihin palautteisiin vastaamiselle on syytä sopia tavoiteaika ja miettiä etukäteen järjestelyt, jolla tähän päästään myös lomien ja ruuhkahuippujen aikana.

Julkiset kuulutukset ja ilmoitukset

Kuntalain 64 §:n mukaan kunnan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne julkisten kuulutusten ilmoitustaululla sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla.

Kunnan virallinen ilmoitustaulu sijaitsee kunnanvirastolla (os. Rusthollintie 2).

Valtuusto päättää, missä lehdessä/lehdissä kunnan ilmoitukset julkaistaan.

Kunnan kuulutukset ja ilmoitukset tulee julkaista myös kunnan internetsivuilla erikseen annetun ohjeistuksen mukaan.

Uusien asukkaiden infopaketti

Kuntaan muuttaneille uusille asukkaille lähetetään yleistä tietoa kunnan palvelusta, asukkaiden vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksista sekä ajankohtaisista asioista. Eri hallintokunnat voivat toimittaa omia esitteitään ja tiedotteitaan liitettäväksi tietopakettiin.

Keskushallinto vastaa uusille asukkaille lähetettävän tietopaketin kokoamisesta ja postittamisesta.

Kesäasukaskirje

Vuosittain, ennen kesälomakauden alkua, lähetetään kunnan kesäasukkaille tarkoitettu kirje/tietopaketti kesäkauden tapahtumista.

Kunnanjohtaja nimeää kesäasukaskirjeen vastuuhenkilön.

9. SISÄINEN TIETOJENVAIHTO

Sisäisellä tietojenvaihdolla tarkoitetaan organisaation sisällä tapahtuvaa kaikenlaista viestintää ja se koskee kaikkea hallinnollisista määräyksistä vapaa-ajan toimintoihin. Sisäinen tietojenvaihto voi olla suullista, kirjallista tai verkko-viestintää. Viestintä on jokaisen työntekijän keskeinen työväline, koska kaikessa organisaation sisällä tapahtuvassa yhteydenpidossa tarvitaan viestintää.

Laissa työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa on sisäiseen tietojenvaihtoon liittyvät periaatteet ja suunnitelmat otettu yhdeksi yhteistoiminnassa käsiteltävistä asioista. Näin asian tärkeys korostuu. Termi on laissa muutettu sisäiseksi tietojenvaihdoksi, mikä kuvaa hyvin toiminnon kaksisuuntaisuutta.

Organisaation ulkoisen imagon rakentaminen lähtee aina liikkeelle hyvin hoidetusta sisäisestä tiedonkulusta. Sisäinen viestintä tukee ulkoista viestintää, johon kaikki yhteisön jäsenet jo pelkällä olemassaolollaan osallistuvat.

Esimiehet muokkaavat käyttäytymisellään organisaation viestintäilmastoa ja joko kannustavat alaisiaan tai lannistavat alaiensa viestintäaktiivisuuden. Sisäisen viestinnän toimivuuteen vaikuttaa kaikkien organisaation jäsenten halukkuus viestiä ja tiedottaa organisaation tapahtumista toisilleen.

Kunnan johto, yksikön esimies ja jokainen työyhteisön jäsen on vastuussa sisäisen viestinnän toimivuudesta ja vuorovaikutuksesta. Viestinnän tulee olla jatkuvaa, säännöllistä, ennakoivaa ja vastuullista. Kunnan ja toimielinten johto voi selkeällä sisäisellä viestinnällä luoda uskoa kunnan mahdollisuuksiin ja pitää huhut kurissa.

Sisäisen tietojenvaihdon tehtävät

Sisäisen viestinnän perustehtävinä organisaatiossa ovat:

1. Organisaation tavoitteiden ja ydintoimintojen tukeminen.
2. Organisaation sisäinen informointi ja yhteydenpito.
3. Sisäisen yhteisökuvan ja myönteisen työilmapiirin muodostaminen ja ylläpito.
4. Organisaatioon ja työhön sitoutumisen tukeminen.
5. Toimiminen tärkeänä työnteon välineenä
6. Toimiminen organisaation sisäisen todellisuuden ja yhteisyyden tunteen, ME-hengen rakentajana.
7. Kannustaminen avoimeen, keskustelevaan ja arvioivaan ilmapiiriin ja sen kautta avoimen ilmapiirin aikaansaaminen
8. Tarkoituksenmukaisen tiedon välittäminen oikealle kohderyhmälle oikeaan aikaan

Sisäisen tietojenvaihdon tavoitteet

Sisäisen tietojenvaihdon tavoitteet Asikkalan kunnassa ovat:

1. Tehokkaan ja ongelmattoman tietojenvaihdon turvaaminen
2. Oikea-aikainen tiedottaminen
3. Viestinnälle ja keskustelulle avoimen ilmapiirin luominen
4. Henkilöstön osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien turvaaminen
5. Henkilöstön hyvinvoinnin turvaaminen
6. Molemminpuolinen tiedonsaannin turvaaminen
7. Riittävän palautteen turvaaminen
8. Yhteisymmärryksen luominen päämääristä ja tavoitteista
9. Oman roolin ymmärtäminen organisaation kokonaisuudessa
10. Selkokielineen viestintä
11. Tasapuolinen tiedottaminen kaikille, joita asia koskettaa
12. Luottamuksellisen ilmapiirin luominen
13. Hyvän ja toimivan työyhteisön aikaansaaminen
14. Henkilöstön työmotivaation, osaamisen johtamisen ja työelämän laadun parantaminen

Toimenpiteet: Yhteistyötoimikunta asettaa vuosittain määrälliset ja laadulliset tavoitteet sisäiselle viestinnälle.

Määrällisiä tavoitteita voivat olla sisäisen tiedotteen säännöllinen ilmestyminen, johdon viestit henkilöstölle, työpaikkakokousten määrä, henkilöstölehtien ilmestymiskerrat, tiedotteiden määrä ja intranetin kehittäminen. Laadullisia tavoitteita voivat olla esimerkiksi avoimuuden ja keskusteluaktiivisuuden lisääminen sekä viestinnän ymmärrettävyys.

Sisäisen viestinnän toteuttamistavat

Sisäisen viestinnän keinot jakautuvat välittömiin ja välillisiin.

Sisäisen viestinnän **välittömillä** keinoilla ja kanavilla tavoitellaan välitöntä vuorovaikutusta. Ihmiset kohtaavat tavalla tai toisella tiedotustilanteessa, kysyvät ja saavat vastauksia saman tien.

Sisäisen viestinnän **välillisissä** keinoissa ja kanavissa käytetään sanomien välitykseen jotain välittävää materiaalia, useimmiten edelleen paperia.

Ongelmana sisäisessä viestinnässä on tietotulva. Suuri haaste on tietojen eli niitä välittävien sanomien *karsiminen ja kohdistaminen*. Tavoitteena sisäisessä tiedottamisessa tulee olla: oikea tieto oikeille vastaanottajille oikeaan aikaan. Jokaisessa työyhteisössä on päätöksentekijän, uuden tiedon tuottajan ja tiedon vastaanottajan mietittävä, kenellä muulla talossa olisi hyötyä tästä uudesta tiedosta. Sitten hän välittää tiedon vain näille henkilöille.

Jokaisessa työyhteisössä on valittava juuri ne keinot ja kanavat, jotka parhaiten vastaavat tarpeita ja odotuksia juuri siinä yhteisössä. Joitakin asioita vain ei voi hoitaa jollakin tietyllä tavalla.

Välittömät keinot

Suora kanssakäyminen

Tehokkainta on suora kanssakäyminen, jossa tiedottaminen tapahtuu suoraan henkilöltä toiselle. Tällöin voi esittää kysymyksiä ja saada niihin vastaukset. Palaute tulee heti ja viestin perillemenon voi tarkistaa välittömästi.

Kasvokkain tapahtuva viestintä, kokoukset ja tiedotustilaisuudet ovat sisäisen viestinnän tehokkain muoto, koska ne ovat välitöntä viestintää.

Toimenpiteet: Annetaan koulutusta vuorovaikutustaidoissa.

Työyhteisöpalaverit

Säännöllisesti pidettävissä työyhteisökokouksissa kokoonnutaan yhdessä pohtimaan omaa työtä ja työyhteisöä koskevia kysymyksiä. Tavoitteelliset työpaikkakokoukset ovat osa paikallista osallistumisjärjestelmää.

Käsiteltäviä asioita ovat yksikön taloudellinen ja kehittämisen tilanne, henkilöstöön liittyvät tiedotusasiat sekä muut asiat.

Yhteisön kehittäminen edellyttää avointa puhumista ja vastuullista kuuntelemista. Kokouksissa tulee keskustella kaikista yhteisön jäsenten esiin ottamista työhön liittyvistä asioista. Näissä palavereissa huomataan, kuinka suurin osa työyhteisön asioista onkin viestintää!

Jotta kokoukset saataisiin toimimaan mahdollisimman tehokkaasti ideointi-, keskustelu- ja päätöksentekofoorumeina, mahdollisimman monen läsnäolijan on voitava tuntea olonsa turvalliseksi ja mielipiteensä arvokkaaksi. Työskentely- ja menettelytavoilla voidaan helpottaa osallistumista ja asioiden käsittelyä.

Toimenpiteet: Päivitetään työyhteisöpalavereita koskevat ohjeet ja käydään työyhteisöpalavereiden käytännöt läpi esimiesinfossa. Seurataan työyhteisöpalavereiden toteuttamista työyksiköissä.

Esimiesinfo

Tiedonkulku portaalta toiselle on tuottanut vaikeuksia. Kun esimiehet tuovat tietoa edelliseltä portaalta, saattaa tieto hajota ja muuttua ennen kuin se saavuttaa ns. lattiatason. Niinpä samasta asiasta kaksi työtoveria on saattanut saada erilaisen tiedon, koska kuuluvat eri työyksiköihin, heillä on eri esimies. Tähän tulee työyksiköissä kiinnittää huomiota.

Toimenpiteet: Esimiesinfo järjestetään kerran kuukaudessa ja esimiesten velvollisuus on osallistua niihin.

Esimiesinfojen sisältönä on kaikkia esimiehiä koskevat koulutukselliset ja tiedotukselliset asiat ja sen vuoksi osallistuminen niihin on hyvän ja tasa-arvoisen henkilöstöhallinnon saavuttamiseksi tärkeää.

Virastopalaverit

Kunnanviraston hajasijoittumisen myötä on tärkeää kokoontua säännöllisesti, jotta yhteys toisiin työntekijöihin säilyy ja välittyy tieto siitä, mitä missäkin yksikössä on parhaillaan ajankohtaista.

Yhteisten tapaamisten merkitys työyhteisöjen toimivuuden ja vuorovaikutuksen edistäjänä on kiistaton. Suoran palautteen välittyminen on mahdollista.

Toimenpiteet: Virastopalaverit järjestetään erikseen sovitun aikataulun mukaisesti ja ajankohdat sovitaan niin, että mahdollisimman monella on mahdollisuus osallistua niihin.

Seurantaryhmä

Seurantaryhmä on työnantajan ja henkilöstöjärjestöjen pääluottamusmiesten muodostama ryhmä, jonka tarkoituksena on toisaalta valmistella, toisaalta seurata henkilöstöhallintoon ja siinä erityisesti palkkahallintoon liittyviä asioita.

Toimenpiteet: Kehitetään seurantaryhmän toimintaa palvelemaan entistä paremmin työnantajan ja henkilöstön yhteistoimintaa.

Tiedotustilaisuudet henkilöstölle

Suurta henkilöstöryhmää koskevissa hankkeissa järjestetään erityisiä tiedotustilaisuuksia henkilöstölle. Tiedotustilaisuuksien keskeinen viesti on syytä julkaista myös kirjallisesti tiedotteina.

Toimielimen ja henkilöstön tapaamiset

Kunkin toimielimen tulee järjestää kerran tai kaksi vuodessa toimielimen ja sen alaisen henkilöstön yhteinen palaveri. Näiden palavereiden tarkoituksena on toisaalta molemminpuolinen tutustuminen ja toisaalta toimialueen toiminnan kehittäminen yhteistyössä.

Kunnanhallituksen ja henkilöstöjärjestöjen edustajien tapaamiset

Vähintään kaksi kertaa vuodessa (kevällä ja syksyllä) järjestetään kunnanhallituksen ja henkilöstöjärjestöjen edustajien yhteinen tapaaminen, jossa käsitellään sillä hetkellä ajankohtaiset asiat.

Toimenpiteet: Kehitetään näitä tapaamisia palvelemaan entistä paremmin työnantajan ja henkilöstön yhteistoimintaa.

Yhteistyötoimikunta

Edustuksellisen yhteistyöelimenä ja työsuojelun valvontalain ja -asetuksen mukaisena työsuojelutoimikuntana Asikkalan kunnassa toimii yhteistyötoimikunta.

Yhteistyötoimikunta toteuttaa henkilöstön ja kunnan johdon välistä yhteistyötä. Se käsittelee kunnan organisaation ja henkilöstön toimintaan liittyviä henkilöstölle merkityksellisiä asioita.

Luottamusmiehet ja yhteistyöelimet

Asikkalan kunnassa on päätetty, että henkilöstön edustaja kutsutaan työryhmiin, joilla on yhteys henkilökuntaan.

Henkilöstöjärjestöjen edustus kiertää eri henkilöstöjärjestöjen kesken niin, että samanaikaisesti saman järjestön edustaja ei ole useassa työryhmässä edustajana. Henkilöstön edustajan toimikausi työryhmässä on enintään kaksi vuotta. Sisäisen tietojenvaihdon kannalta on sovittu, että työryhmässä edustajana oleva lähettää muiden järjestöjen pääluottamusmiehille edustamansa toimielimen kutsun/muistion.

Sosiaaliset suhteet ja verkostot

Sisäisen tietojenvaihdon kannalta eivät ole merkityksettömiä myöskään sosiaaliset suhteet ja niihin liittyvät erilaiset verkostot. Voidaan sanoa, että henkilöillä on olemassa ns. ”työminä” ja ”vapaa-ajanminä”. Ne voivat olla hyvinkin erilaisia ja sen vuoksi molempien tunteminen olisi tärkeää toisen henkilön toimintatapojen tuntemiseksi. Sen vuoksi erilainen organisaation sisäinen vapaaajantoiminta on yhteistoiminnan kannalta tärkeää.

Puskaradio, kahvitaudit

Nämä molemmat ovat organisaation kannalta epävirallisia tietojenvaihdon muotoja, mutta toimivat tietyissä tilanteissa virallista tietojenvaihtoa paremmin. Ilmapiiiri näissä tietojenvaihdon muodoissa on välitön, mikä johtaa aktiiviseen keskusteluun. Ongelmana on, tuleeko tieto alun alkaen oikeana ja todenperäisenä näihin viestintätilanteisiin.

Puhelin

Kahdenkeskiseen viestintään voi käyttää puhelinta, jolloin palautteen saa välittömästi. Matkapuhelinten aikana puhelin on myös paikasta riippumaton viestintäväline ja siinä ominaisuudessaan hyvin tehokas.

Perehdyttäminen

Perehdyttämisellä annetaan kuva organisaatiosta ja uusi henkilö muodostaa ensikäsityksensä sen kautta. Perehdyttämisellä tavoitellaan kahta: taloon tulija tuntee itsensä odotetuksi ja taloontulon mahdollisimman luontevaksi tapahtumaksi. Toisaalta työyhteisö toivoo, että tulija mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti ottaa oman paikkansa tuloksenteossa. Tulijalle luodaan kuva työyksikön organisaatiokulttuurista.

Toimenpiteet: Jokainen työyksikkö laatii perehdyttämisoppaan, joka laitetaan työpaikkakirjaan. Perehdyttämisoppaaseen kirjataan mitä tulijalle tulee kertoa kunnan organisaatiosta, omasta työyksiköstä, niiden tavoista sekä työtehtävistä. Lisäksi oppaaseen kirjataan kuka vastaa perehdyttämisen mistäkin osasta., millä aikataululla perehdyttäminen suoritetaan ja miten seuranta tapahtuu.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelu on viranhaltija/työntekijän ja hänen lähimmän esimiehensä välistä säännöllistä yhteydenpitoa ja hyvin valmisteltua keskustelua. Kehityskeskustelu on osa johtamista ja sen tarkoituksena on sopia työn tavoitteista ja arvioida työn tuloksia. Kolmas tärkeä tavoite on osaamisen kehittymisen varmistaminen. Se on hyvä työväline myös työn vaativuutta ja työsuorituksia arvioitaessa.

Kehityskeskustelu lisää sekä alaisen että esimiehen mahdollisuuksia vaikuttaa ja luo edellytyksiä kuunnella molempia osapuolia. Onnistumisen edellytys on luottamuksellinen ja kuunteleva keskusteluilmapiiri.

Toimenpiteet: Kehitetään kehityskeskusteluita varten laadittuja lomakkeita palvelemaan paremmin toisaalta keskinäistä kanssakäymistä ja toisaalta tavoitteiden määrittämistä, työnvaativuuden ja työsuorituksen arviointia.

Välillisiä keinoja ja kanavia

Sisäisen viestinnän välillisiä keinoja ovat sähköposti, tiedotteet, Intranet, tekstiviestit, henkilöstölehti Akkuna ja toimielinten pöytäkirjat

Toimielinten pöytäkirjat

Dynastia

Asiakirjanhallintaohjelman välityksellä on mahdollista saada tietoa toimielinten asioiden valmistelusta ja päätöksenteosta. Ohjelmaan on käyttöoikeus kaikilla ja ohjelma mahdollistaa esityslistojen ja pöytäkirjojen lukemisen sekä valmistelun seuraamisen.

Johtoryhmän muistiot

Johtoryhmän muistiot ovat sisäisessä verkossa kaikkien luettavissa.

Sähköposti

Kahdenkeskiseen viestintään voi käyttää myös sähköpostia, jolloin palaute tulee viiveellä tai ei ollenkaan. Sähköinen viestintä ei kuitenkaan saa korvata henkilökohtaista vaikuttamista. Sähköpostijärjestelmä on sisäisen tiedotuksen käytetyin ja monessa mielessä myös käytännöllisin väylä.

Sähköpostilla voidaan poistaa suuri osa henkilökohtaisesti jaettavista paperisista tiedotteista ja esim. jakaa taustamateriaalia kokouksiin ja palavereihin, jolloin asioiden käsittely tehostuu.

Toimenpiteet: Työpaikoilla, joilla kaikki työntekijät eivät ole sähköpostilla tavoitettavissa, on esimiesten / tiedotusvastaavien huolehdittava, että yleiset sähköpostiviestit otetaan kirjoittimella ilmoitustaululle ja saatetaan henkilöstön tietoon.

Intranet tms.

Intranet on ajankohtaisen tiedon välittäjä ja työtä helpottava tietovarasto.

Tuomalla päätteitä tauko- ja sosiaaliloihin taataan verkkoon pääsy ja aineiston tulostusmahdollisuus myös niille henkilöstöryhmille, joilla ei ole omia työasemia mm. päiväkodin sekä rakennus- ja kunnossapito henkilöstön taukotilaan.

Ajankohtaisia uutisia voidaan julkaista intranetissä viikoittain. Uutinen voi olla kunnan johdon näkemys ajankohtaisesta henkilöstöä koskevasta asiasta, työpaikkakokouksissa käsitelty asia, henkilökunnan terveyteen ja työkykyyn liittyvä uutinen tai henkilöstöetuutta, henkilöstökerhoa tai muuta vastaavaa koskeva asia.

Myös projektille voidaan perustaa omat sivut, joilla verkostomaisesti tarjotaan mahdollisuus osallistua työhön ja perehtyä aineistoon. Tulevaisuudessa myös intranet tulee varmasti kehittymään kahdensuuntaiseksi, mikä antaa katsojalle mahdollisuuden kommentointiin.

Tiedotteet

Tiedote on tietojen yhdistelmä tiedottamista varten. Tiedotteessa on sanoma, joka voi olla henkilöstölle *uutinen*, jolloin siinä annetaan perustiedot ja mahdolliset lisätiedot. Se voi olla myös *tiedotus* (esim. uudesta toimintaohjeesta, muutoksista tai tieto korjaustyöstä).

Tiedottaja tekee tiedotteen silloin, kun hän haluaa varmistaa, että tieto menee henkilöstölle samanlaisena ja määrättyyn aikaan.

Tiedotteet pitää tehdä helppolukuisiksi, jotta ne ymmärretään ja uutta tietoa antaviksi.

Tiedotetta tehtäessä tulee jakelutavan olla tiedossa: suoraan käteen tai työpöydälle jaettava tiedote voi olla kirjemäinen, ilmoitustaululle kiinnitettävän tulee olla ilmoitusmainen (suuret otsikot, suuri kirjaisin koko ja vähän tekstiä), henkilöstölehdessä oleva voi olla juttumainen ja sisäiseen verkkoon menevä on laadittava lyhyeksi ja ytimekkääksi.

Toimenpiteet: Työpaikoilla, joilla kaikki työntekijät eivät ole sisäisen verkon tavoitettavissa, on esimiesten / tiedotusvastaavien huolehdittava, että yleiset tiedotteet otetaan kirjoittimella ja saatetaan henkilöstön tietoon.

Paperiset tiedotteet tulee sijoittaa yhteisesti sovittuihin paikkoihin, esim. kansioon tai ilmoitustaululle.

Ilmoitustaulut

Jokaisessa työyksikössä tulee olla ilmoitustaulu ja jokaiselle ilmoitustaululle tulee nimetä hoitaja. Ilmoitustaulun hoitaja huolehtii, että se on siisti, tiedotteet oikeissa lohkoissa ja että vanhat tiedotteet poistetaan.

Henkilöstölehti Akkuna

Henkilöstölehti Akkuna toimii kiireettömän tiedon välittäjänä, sillä se ilmestyy ainoastaan kerran kuukaudessa. Se on mainio väline tiedottaa vuositason kertaluonteisista asioista. Sähköinen tiedotetyyppinen tiedonvälitys on vähentänyt lehtimuotoisen tiedotusvälineen merkitystä, mutta sitä voidaan edelleen käyttää mm. eri työyksiköiden tunnetuksi tekemiseen, harrastustoiminnasta kertomiseen jne.

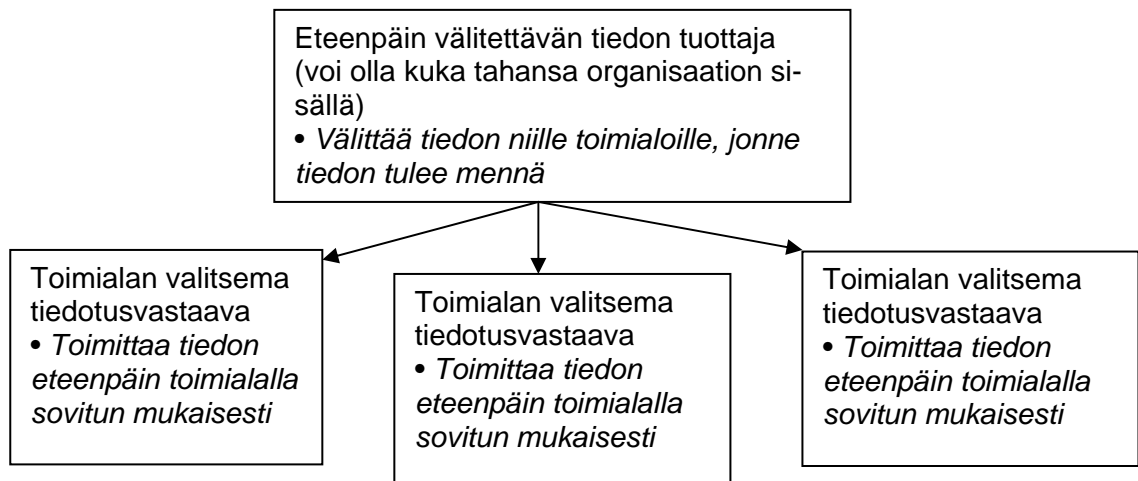
Yhteistyötoimikunnalla on henkilöstölehden toimitusvastuu.

Työpaikkakirja

Jokaisessa Asikkalan kunnan työyksikössä on Työpaikkakirja. Se sisältää yleisen perehdyttämisosion ns. tervetuloa taloon –osion. Lisäksi kirjassa on kaikki se materiaali, mitä on ajateltu henkilöstön ja esimiesten toimintansa tueksi tarvitsevan. Työpaikkakirjaa päivitetään 1-2 kertaa vuodessa.

Toimialojen ja vastualueiden oma sisäinen tiedonkulku on järjestettävä

Vastuu sisäisen tiedottamisen toimivuudesta on toimialajohtajalla toimialansa osalta ja tulostyöyksikön esimiehellä tulostyöyksikkönsä osalta. Tässä tarkoituksessa toimialajohtajan tulee laatia oman toimialansa osalta tiedottamista koskeva esim. kaavio, jonka pohjalta tulostyöyksiköiden esimiehet sitten laativat vastavan asiakirjan oman työyksikkönsä osalta.



Muutostilanteiden viestintä

Muutostilanteissa vuorovaikutus ja avoin viestintä sitouttaa työntekijät uudistuksen toteuttamiseen.

Tärkeitä asioita muutosviestinnässä ovat:

- **Viestin selkeys:** päätösten perustelujen tulee olla ymmärrettävissä. Viestien keskinäinen johdonmukaisuus on tärkeää.

- **Tarvitsijan tavoittaminen:** ihmiset arvioivat viestiä omalta kannaltaan. Tärkein kysymys vastattavaksi jokaiselle henkilöstöstä on, mitä muutos tarkoittaa minulle.
- **Keskustelumahdollisuus:** ihmiset haluavat keskustella saamansa tiedon perusteella. Näin he varmistavat itselleen ymmärrettävän sisällön päätösten seurausvaikutuksille. Tämä edellyttää sitä, että joukossa on aina niitä, joilta on mahdollisuus saada lisätietoa.

Muutosviestinnässä on aina muistettava se, että johdolla ja henkilöstöllä on erilaiset tarpeet viestinnälle.

Yleinen velvoite tiedottaa henkilöstölle

Yleissopimus yhteistoimintamenettelystä (voimassa 31.8.2007)

Yleissopimus yhteistoimintamenettelystä samoin kuin sen perusteella solmitut paikalliset yhteistoimintasopimukset ovat luonteeltaan virka- ja työehtosopimuksia.

Yleissopimuksen mukaan kunnan tulee neuvotella henkilöstön asemaan vaikuttavista asioista ennen asian ratkaisemista ainakin niiden viranhaltijoiden ja työntekijöiden kanssa, joita asia koskee. Neuvottelovelvoite koskee valmisteilla olevan toimenpiteen perusteita, vaikutuksia ja vaihtoehtoja.

Yleissopimuksen 6 § käsittelee tiedottamisvelvollisuutta. Työnantajan tulee ennen yhteistoimintamenettelyyn ryhtymistä antaa henkilöstölle tai sen edustajille asian käsittelyn kannalta tarpeelliset tiedot. Tiedottaminen yhteistoimintamenettelyn piiriin kuuluvista asioista on toteutettava siten, että henkilöstön vaikuttamismahdollisuudet turvataan.

Kunnan on pidettävä henkilöstön saatavana tietoja kunnan toimintaa ja tavoitteista koskevista yleisistä asioista ja niiden kehitysnäkymistä. Talousarvioon, kuntasuunnitelmaan tai niiden muutoksiin sisältyvistä, henkilöstön asemaan olennaisesti vaikuttavista asioista on tiedotettava.

Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa (voimaan 1.9.2007)

Sopimuksen korvaa 1.9.2007 voimaantuleva laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa. Lain 6 § käsittelee tietojen antamista. Ennen yhteistoimintamenettelyn aloittamista työnantajan tulee antaa ao. yöttekijöille sekä heidän edustajilleen käsiteltävän asian käsittelyn kannalta tarpeelliset tiedot siten, että he voivat riittävästi perehtyä ja valmistautua.

Kunnan tulee kerran vuodessa antaa henkilöstölle tiedot kunnan työllisyys-tilanteesta, toiminnan ja talouden tilasta sekä niiden todennäköisestä kehityksestä.

Kunnan on annettava neljännesvuosittain henkilöstön edustajille heidän pyynnöstään kunnan työvoimatilannetta kuvaava selvitys kunnan määräaikaissa ja osa-aikaissa työsuhteissa olevien työntekijöiden määrästä.

Kunnan on vuosittain esitettävä henkilöstöryhmien edustajille heidän pyynnöstään selvitys kunnassa sovellettavista periaatteista tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä annetun lain (1233/2006) 2 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettuun alihankintasopimukseen perustuvan työvoiman käyttämisestä. Selvityksestä tulee käydä ilmi työkohteet, työtehtävät sekä ajanjaksot, joina mainittua työvoimaa käytetään.

10. KOULUTUS

Viestinnästä vastaaville on annettava tarvittavaa koulutusta.

Organisaation johdon ja esimiesten sekä muiden tiedottamisen avainhenkilöiden henkilökohtaiset viestintä- ja tiedottamistaidot ovat keskeisessä asemassa organisaation viestinnässä. Esimiehet muokkaavat käyttäytymisellään organisaation viestintäilmastoa ja joko kannustavat alaisiaan tai lannistavat alaistensa viestintäaktiivisuuden.

Esimiehillä tulee olla myös riittävästi tietoa viestinnän johtamisesta ja tarkoituksenmukaisesta organisoinnista toimintansa tukena.

Tiedotuksesta vastaavan on tunnettava tietosuojasäännökset ja oman alan erityislainsäädännön tiedotus- ja salassapitomääräykset.

Asiakaspalvelussa on tunnettava hyvin kunnan organisaatio, palvelut ja erilaiset palveluntuottajat.

Avoimuuteen tähtäävä sisäisen viestinnän koulutus on osa säännöllisesti jatkuvaa esimieskoulutusta.

11. MARKKINOINTI TUKEE KUNTAKUVAA

Asikkalan kuntakuva on määritelty valtuuston vahvistamassa strategiassa. Kuntalaisia ajatellen parasta kuntakuvaa ovat hyvin toimivat palvelut, toimiva vuorovaikutus, viihtyisä ympäristö ja terve taloudenpito.

Kuntakuva luodaan ennen muuta teoilla, mutta myös niitä tukevilla viesteillä. Strategiaan pohjaavat perusviestit ja yhtenäinen visuaalinen ilme voimistavat kunnan identiteettiä ja imagoa, jotka ovat tärkeitä kilpailutekijöitä. Menestyvä Asikkala, jossa asukkaat, yritykset, kesäasukkaat ja matkailijat viihtyvät, on tärkeä kilpailutekijä ja markkinointiviestinnän apuväline.

Markkinointiviestinnän keskeisimpiä tavoitteita ovat

- kunnan ja sen palvelujen tunnetuksi tekeminen
- asenteisiin vaikuttaminen
- uusien asukkaiden saaminen
- elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksien tukeminen sekä
- matkailun edistäminen yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa.

12. POIKKEUSOLOT JA MUU KRIISIVIESTINTÄ

Poikkeusolojen viestintä

Poikkeusoloja varten on oma tiedotusohje, joka on osa Asikkalan valmiussuunnitelmaa.

Poikkeusolojen viestintää johtaa kunnanjohtaja. Jos kuntaan perustetaan johtokeskus, tiedotusta johdetaan johtokeskuksesta. Viestintä hoidetaan normaalisti kunnan tiedotusorganisaation kautta niin pitkälle kuin mahdollista. Kunnan tiedotusvastaava on poikkeusolojen johtoryhmän jäsen.

Valmiuslain ja puolustustilalain mukaiset poikkeusolot tulevat voimaan valtioneuvoston päätöksen jälkeen.

Tiedottamisen tarve kasvaa valmiuslain tarkoittamissa poikkeusoloissa siirryttäessä perusvalmiudesta tehostettuun valmiuteen ja edelleen täysvalmiuteen. Täysvalmiudessa kunnan johtokeskus johtaa, ohjaa ja koordinoi tiedottamista.

Johtokeskuksen tiedotushenkilöstö koordinoi ja hoitaa johtokeskuksen kautta kulkevaa tiedottamisesta asukkaille. Erittäin tärkeää on muistaa, että kunnan asukkaille jaettavasta yleisestä kunnan palveluja ja niiden muutoksia koskevasta viestinnästä vastaavat edelleenkin virastot ja laitokset eikä kunnan johtokeskus, jonka viestintä kuormittuu muutenkin.

Poikkeusoloissa viestinnän on oltava niin tunnistettavaa, selkeää ja yksiselitteistä, että väärinkäsitykset ja tulkinnat voidaan minimoida. Toisaalta on varauduttava henkilökunnan tehtävien muutoksiin sekä vaihtoehtoisin tiedotuskanaviin ja –välineisiin, koska joukkoviestinteenkin käytössä voi olla häiriöitä. Poikkeusoloissa Yleisradio toimii virallisena tiedotuskanavana.

Kriisiviestintä

Tiedottaminen erityistilanteissa on suunniteltava etukäteen. Viranomaisten sekä tiedotusvälineiden keskinäinen tiedonkulku ja tiedotusvastuut on määriteltävä.

Kriisitiedottamisessa on otettava huomioon myös ihmisten tavallisuudesta poikkeava käyttäytyminen ja suuri tiedontarve. Yllättävät tilanteet edellyttävät myös nopeaa sisäistä tiedonkulkua. Sisäisellä tiedotustoiminnalla turvataan tiedonsaanti ja keskinäinen vuorovaikutus toimintaorganisaation sisällä.

Onnistuminen erityistilanteiden tiedottamisessa edellyttää, että ennakolta toimialoittain kartoitetaan ne kriisitilanteet, jotka sitä voivat kohdata ja tehdään kuhunkin tilanteeseen sopiva tiedotussuunnitelma. Ennakkovarautuminen säästää aikaa tositilanteissa. Suunnitelmassa on varauduttava toimintaan myös virka-ajan ulkopuolella.

Kunnassa kriisiviestintää vaativia erityistilanteita esimerkiksi

- muutokset palvelutoiminnassa
- häiriöt

-
- vedenjakelussa
 - sähkönjakelussa
 - lämmönjakelussa
 - erilaiset onnettomuudet:
 - tulipalot
 - liikenneonnettomuudet
 - tulvat
 - suuronnettomuudet ja niiden uhka
 - tartuntatautiepidemiat (mm. ajankohtaiset pandemia, lintuinfluenza)
 - ympäristöongelmat
 - saastuneiden maa-alueiden löytyminen asuntoalueelta
 - työtaistelutilanteet.

Eriytilanteet lisäävät tiedottamisen tarvetta. Avoin, nopea ja tehokas viestintä vahvistaa kansalaisten luottamusta viranomaisten toimintavalmiuteen.

Viestinnän painopisteiden tulee olla

- suuremman vaaran torjumisessa
- inhimillisissä arvoissa ja
- korvaavista palveluista tiedottamisessa.

Vastuun jako

Onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle.

Laajoista sähkö- ja vesikatkoksista on tiedotettava hätäkeskukselle, joka tarvittaessa tiedottaa edelleen asukkaille ja tiedotusvälineille.

Muista peruspalvelujen toimintahäiriöistä tiedottaa asianomainen hallintokunta. Eriytilanteesta on viipymättä ilmoitettava kunnan johdolle ja tiedotusvastavalle.

Tiedonvälityksen on oltava nopeaa ja asiallista. Perheenjäsenten sekä asukkaiden tiedonsaannista samoin kuin tiedotusvälineiden palvelusta on huolehdittava. Toiminnan jatkumisen kannalta on välttämätöntä, että tärkeimmät puhelinlinjat eivät tukkeudu. Heti kriisin puhjettua voidaan tarvita myös ympäri- vuorokautista tiedottamista, opastava Internet-sivu sekä puhelinnumero, josta voi tiedustella tapahtuneesta mihin vuorokauden aikaan tahansa.

Yleisradiolla on velvollisuus välittää viranomaistiedotuksia kaikkina vuorokauden aikana. Kunnissa hätätiedotteen voi antaa sammutus- ja pelastustyötä johtava virkamies.

Toisaalta tiedon välittäminen uutis- ja ajankohtaisohjelmien välityksellä on erittäin nopeaa ja tehokasta. Kunnan asukkaat tavoitetaan hyvin esimerkiksi paikallisladioiden ja -asemien kautta. Riittävän hyvin hoidetulla uutistiedottamisella voidaan päästä samaan lopputulokseen kuin viranomaistiedottamisella. Yhteistyö tiedotusvälineiden kanssa on sovittava ja harjoitettava etukäteen.

Onnettomuustilanteisiin voi liittyä sellaisiakin asioita, joiden julkistamista joudutaan siirtämään. Tällöin on kerrottava, miksi asiasta ei voi kertoa, ja epävarmoista asioista voi mainita niiden perustuvan senhetkiseen näkemykseen.

13. SEURANTA

Viestinnän vaikutuksia on syytä arvioida säännöllisesti ja tehdä tarvittavat muutokset.

Jokaisen hankkeen jälkeen tiedotusvastaavan on laadittava jälkikäteen arvio hankkeen viestinnän onnistumista sen eri vaiheissa ja miten viestintää tulee kehittää vastaavissa tilanteissa. Arviointi kirjataan raportiksi ja toimitetaan tiedoksi kunnan tiedotusvastaavalle, ao. lautakunnalle ja kunnanhallitukselle.

Poikkeus/häiriötilanteen jälkeen laaditaan arvio tilanteen tiedotuksen onnistumisesta ja mitä tehtyjen havaintojen pohjalta tulee vastaavissa tilanteissa ottaa tiedotuksessa huomioon. Arviointi kirjataan raportiksi ja toimitetaan tiedoksi kunnan tiedotusvastaavalle ja kunnanhallitukselle.

Eri hallintokunnat arvioivat vuosittain oman viestinsä onnistumista ja sen kehittämistä. Asia raportoidaan kunnanhallitukselle.

Kunnan johtoryhmä seuraa viestinnän onnistumista ja kirjaa havaintojaan sekä tekee ehdotuksia kunnan viestinnän kehittämiseksi.

Yhteistyötoimikunta arvioi vuosittain henkilöstöviestinnän onnistumista ja kehittämistarpeita ja raportoi kunnanhallitukselle.

Viestinnän kehittämiseksi kunnanhallitus arvioi vuosittain, miten kunnan viestintä on onnistunut ja miten sitä tulisi edelleen kehittää.