



KIMITOÖN
KEMIÖNSAARI

VIESTINTÄOHJE



VIESTINTÄ

Viestintä on strateginen työväline ja keskeinen osa kunnan toimintaa. Se on demokration ja palvelun edellytys. Oikea-aikainen viestintä varmistaa asioiden hyvän valmistelun ja päätöksenteon.

Aktiivinen viestintä herättää luottamusta kuntalaisissa ja sidosryhmissä ja luo edellytykset vuoropuhelulle ja vaikuttamiselle. Viestintä on kunnan imagon ja identiteetin rakentamisen väline – olemme kaikki Kemiönsaari-lähettiläitä.

Kemiönsaaren viestintäohje sisältää yleiset viestintää koskevat periaatteet ja toimii samalla kunnan toimintoja tukevana apuvälineenä. Viestintäohje tukee kuntastrategiamme mukaisten vision, arvojen ja tavoitteiden toteutumista ja vakiintumista.

Arvomme ovat avoimuus, aktiivisuus ja uudistuminen.



KEMIÖNSAAREN VISIO 2021

Kemiönsaari on Suomen joustavin ja elinvoimaisin saaristokunta – jolle on luonteenomaista aktiivinen yritystoiminta inspiroivassa, merellisessä ympäristössä.

VIESTINTÄMME PERUSPERIAATTEET:

1

Tarjoamme ymmärrettävää ja helposti saavutettavaa tietoa, jonka sisältö muokataan vastaanottajien tarpeiden ja edellytysten mukaisesti. Kerromme, mitä teemme ja miksi. Kerromme selkeästi, milloin emme voi antaa tietoja ja perustelemme miksi.

2

Toimimme ripeästi ja olemme aloitteellisia viestinnässä sen sijaan, että odottelisimme huhupuheita ja painostusta. Ennakoimme, mistä ympäröivä maailma on kiinnostunut, ja tiedotamme asioista jo ennen kuin tietoa kaivataan. Palvelemme mahdollisuuksien mukaan yhden luukun periaatteella.

3

Meidän kanssamme on helppo käydä vuoropuhelua. Kehitämme viestintäkanaviamme, jotta voimme paremmin vastata tiedon ja palvelun tarpeeseen.

VASTUU JA ORGANISAATIO

Kunnassa kaikki viestivät ja vastaavat viestinnästä. Meistä jokainen vaikuttaa omalta osaltaan Kemiönsaaren kuntakuvan rakentamiseen.

Kokonaisvaltainen vastuu viestinnästä on kunnanhallituksella.

Kunnanhallitus, lautakunnat, kunnanjohtaja ja eri toimialojen johtavat viranhaltijat ovat velvollisia huolehtimaan siitä, että kuntalaiset ja palveluiden käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmisteilla olevista yleisesti merkittävistä asioista ja että he voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun. Käytännön viestintävastuu on operatiivisella johdolla.

Osastojohtajat vastaavat viime kädessä oman toimialansa tiedottamisen ja viestinnän toimivuudesta. Jokainen yksikön päällikkö ja esimies vastaa oman vastualueensa viestinnän toimivuudesta. Kaikkien työntekijöiden tulee myös itse hankkia tietoa ja osaamista, jota he tarvitsevat suoriutua omasta työstään parhaalla mahdollisella tavalla.

Kunnan viestintävastaava tukee, kannustaa ja kouluttaa organisaatiota viestintään liittyvissä kysymyksissä.

Konsernitasolla tytäryhtiöt ja muut konserniyhtiöt vastaavat omasta viestinnästään yhteistyössä kunnan kanssa.



SISÄINEN VIESTINTÄ

Toimiva sisäinen viestintä on tehokkaan ulkoisen viestinnän edellytys. On tärkeää, että henkilöstö tuntee kunnan tavoitteet, suunnitelmat ja päätökset ja seisoo niiden takana. Hyvä sisäinen viestintä vaikuttaa osaltaan siihen, että Kemiönsaaren kunta on houkutteleva työnantaja.

Avoin ja aktiivinen vuoropuhelu luo edellytykset hyvälle työilmapiirille. Kun työntekijän tiedonsaanti on hyvää ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa, hän kokee olevansa osa yhteisöä ja ottaa vastuuta, mikä lisää työhön sitoutumista ja motivaatiota.

Osastajohtajat, yksiköiden päälliköt ja esimiehet ovat viime kädessä vastuussa sisäisestä viestinnästä. Kunnan työntekijöille on annettava mahdollisuus osallistua sisäiseen viestintään, ja heidän tulee myös itse seurata sisäistä viestintää.

KOHDERYHMÄT

- Henkilöstö
- Luottamushenkilöt

KANAVAT

- Intranet
- Sähköposti
- Henkilöstötiedotteet
- Työpaikkakokoukset
- Kokousasiakirjat
- Iltakoulut

SISÄISEN VIESTINTÄMME TAVOITTEET

1

Henkilöstön tulee saada tietoa niin laajasti kuin mahdollista ennen tiedon julkistamista kuntalaisille ja tiedotusvälineille. Sisäisiä tiedotuskanaviamme käytetään aktiivisesti tähän tarkoitukseen.

2

Sisäisen tiedottamisen tulee olla selkeää, yksinkertaista ja oikeaa, jotta vältetään väärinkäsitykset ulkoisessa viestinnässä. Työntekijöiden ja luottamushenkilöiden hyvä tiedonsaanti luo pohjan laadukkaalle ulkoiselle viestinnälle.

3

Uusille työntekijöille ja luottamushenkilöille järjestetään perehdytys, jotta he saavat käsityksen toiminnastamme, organisaatiostamme ja tavoitteistamme.

4

Käymme avointa keskustelua isoista kysymyksistä ja Kemiönsaaren kehityksen suunnasta. Kun henkilöstöllä ja luottamushenkilöillä on oikeat tiedot ja enemmän tietämystä, pääsemme paremmin yhteisymmärrykseen siitä, miten selviämme suurista muutoksista.

ULKOINEN VIESTINTÄ

Tehtävämme on tehdä kunnan toimintaa ja palveluita tunnetuksi sekä antaa tietoa palveluiden käytöstä ja vaikuttamismahdollisuuksista. Kerromme myös, miten omalta osaltamme vaikutamme siihen, että Kemiönsaaren kunta on houkutteleva niin asuin- ja toimintaympäristönä kuin matkailukohteena vuodesta toiseen.

Viestinnässä noudatetaan visuaalista ilmettämme ja viestitään, että olemme kunta.

Osastajohtajat ja yksiköiden päälliköt vastaavat siitä, että kuntalaisilla ja palveluiden käyttäjillä on saatavilla riittävästi tietoa valmisteilla olevista yleisesti merkittävistä asioista ja siitä, miten näiden asioiden valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

ULKOISEN VIESTINTÄMME TAVOITTEET

1

Viestintä koetaan avoimena, helposti saavutettavana, aktiivisena ja uskottavana.

2

Kuntalaiset ja palveluiden käyttäjät tietävät, mitä teemme ja miksi, ja osaavat käyttää palveluitamme.

3

Kuntalaiset ja palveluiden käyttäjät tietävät, milloin ja miten he voivat osallistua ja vaikuttaa.

4

Vaikutamme osaltamme siihen, että kunnastamme syntyy kuva houkuttelevana paikkana asua, toimia ja vierailia kerta toisensa jälkeen. Olemme kaikki Kemiönsaari-lähettiläitä.

KOHDERYHMÄT

- Kuntalaiset
- Elinkeinoelämä
- Yhdistykset ja järjestöt
- Vapaa-ajan asukkaat
- Mahdolliset uudet asukkaat ja yritykset
- Yhteistyökumppanit (viranomaiset, muut kunnat, muut toimijat)
- Matkailijat
- Tiedotusvälineet

KANAVAT

- Suorat kontaktit (asiointi) ja asiakaspalvelu
- Internet (yleinen tietoverkko)
- Sosiaalinen media
- Kuntalaistapaamiset ja kokoukset
- Kumppanuuspöytätoiminta
- Paikalliset tiedotusvälineet
- Tiedotteet
- Uutiskirjeet
- Markkinointi (messut, mainonta)
- Ilmoitukset
- Kokousasiakirjat

KANAVAT

INTRANET (sisäinen)

Intranet on kunnan sisäisen tiedottamisen työväline. Kaikille työntekijöille on annettava mahdollisuus seurata tiedonkulkua ja heillä on myös velvollisuus siihen. Kullakin toimialalla on vähintään yksi intranetin tietoja päivittävä henkilö. Kunnan Nettineuvo-ryhmä kehittää verkkoviestintää ja neuvoo henkilöstöä.

SÄHKÖPOSTI (sisäinen ja ulkoinen)

Sekä ulkoisessa että sisäisessä viestinnässä sähköposteihin pitää reagoida ja vastata kohtuullisen nopeasti. Sähköpostiviestinnässä noudatetaan kirjesalaisuutta, yksityisyydensuojaa, hyvää hallintotapaa ja kohteliaisuutta. Luottamukselliset tiedot lähetetään salattuna sähköpostina. Kunnan työntekijöiden tulee ulkoisessa sähköpostiviestinnässä käyttää yhdenmukaista allekirjoitusta. Kunnalla on erilliset sähköpostia koskevat ohjeet.

KOKOUSTIEDOT (ulkoinen)

Kunnanvaltuuston, kunnanhallituksen, lautakuntien ja johtokuntien esityslistat julkaistaan verkkosivuilta ja jaetaan tiedotusvälineille tavallisesti samana päivänä, jolloin listat lähetetään niiden vastaanottajille (noin viikko ennen kokousta). Pöytäkirjat ovat julkisia heti, kun ne on asetettu yleisesti nähtäväksi (kahdeksan päivää kokouksen jälkeen). Pöytäkirjat pidetään yleisesti nähtävänä kahden vuoden ajan.

SUORAT KONTAKTIT / ASIOINTI (ulk.)

Kaikki kunnan työntekijät ovat asiakaspalvelijoita. Hyvä asiakaspalvelu on osa kunnan viestintää ja kuntakuva.

INTERNET (ulkoinen)

Internet (yleinen tietoverkko) on kunnan ensisijainen tiedotuskanava, josta saa tietoa palveluista. Kullakin toimialalla on vähintään yksi verkkotietoja päivittävä henkilö. Kunnan Nettineuvo-ryhmä kehittää verkkoviestintää ja neuvoo henkilöstöä. Matkailulla on oma verkkosivustonsa.

SOSIAALINEN MEDIA (ulkoinen)

Sosiaalinen media on kanava, jonka kautta tiedo-

tetaan ja markkinoidaan, innostetaan kuntalaisia osallistumaan ja luodaan yhteisöllisyyttä. Sosiaalista mediaa käytetään myös rekrytoinnin tukena sekä kriisitilanteissa. Kunnan yksiköt voivat luoda ja ylläpitää omia sosiaalisen median käyttäjätilejä, jos siihen on selvä tarve ja perusteltu syy. Kehitysosasto vastaa kunnan sosiaalisen median kanavista ja niiden koordinoinnista.

Kemiönsaaren verkkosivuilla on luettelo kunnan käyttäjätileistä. Kemiönsaaren kunnalla on erilliset ohjeet sosiaalisen median käytöstä.

KUNTALAISTAPAAMISET (ulkoinen)

Kunta voi itsenäisesti tai yhdessä asukkaiden tai sidosryhmien kanssa järjestää tapaamisia ja kokouksia, joiden tarkoituksena on tiedottaa tai keskustella jostain tietystä aiheesta tai ajankohtaisesta asiasta.

KUMPPANUUSPÖYTÄTOIMINTA (ulk.)

Kunnan edustajat, kuntalaiset ja sidosryhmät voivat kokoontua kumppanuuspöytätapaisiin erilaisten toimenpiteitä vaativien kysymysten ratkaisemiseksi. Kumppanuuspöytätoiminnalla tulee olla selvästi määritelty tarkoitus ja tavoite.

TIEDOTUSVÄLINEET (ulkoinen)

Hyvät suhteet tiedotusvälineisiin auttavat omalta osaltaan lisäämään tietämystä kunnasta ja sen toiminnasta. Kemiönsaaren kunta palvelee tiedotusvälineitä lähettämällä kokousasiakirjoja ja mediatiedotteita, antamalla haastatteluja ja järjestämällä lehdistötilaisuuksia.

MARKKINOINTI (ulkoinen)

Markkinoinnin tarkoituksena on antaa myönteinen kuva siitä, millaista kunnassamme on asua, elää ja toimia. Lisäksi se auttaa vahvistamaan omaan kotikuntaan liittyvää identiteettiä, yhteisöllisyyttä ja sitoutumista. Markkinointi on monimuotoista, ja markkinoinnin keinoja ovat muun muassa messut, sähköinen ja painettu mainonta sekä tapahtumat. Kunnan markkinointia koordinoi kehitysosasto, ja markkinoinnin suunnittelu tehdään osana talousarviotyötä.



KRIISITILANTEET

Kriisitilanteet vaativat tehostettua viestintää, ja sitä varten on olemassa erillinen valmiuskäsikirja. Kemiönsaaren kunnalla on kriisitilanteita varten erillinen organisaatio, jota johtaa kunnanjohtaja.

SEURANTA

Viestintäohje on koko organisaation kattava työväline, jota voidaan tarvittaessa soveltaa osastotai lautakuntakohtaisesti.

Hyvä viestintä edellyttää jatkuvaa kehitystä ja koulutusta. Kunnan sisäisen ja ulkoisen viestinnän seuranta toteutetaan muun muassa erilaisin henkilöstö- ja asukaskyselyin, kyselyiden ja palautteiden avulla sekä tiedotusvälineiden ja sosiaalisen median välityksellä.

MUUT DOKUMENTIT

Kemiönsaaren hallintosääntö sisältää kunnan viestintäperiaatteita koskevia määräyksiä. Konserniyhtiöiden viestinnästä määrätään Kemiönsaaren konserniohjeessa. Kemiönsaaren kunnan

visio, arvot ja strategiset tavoitteet on esitetty kunnan strategiassa.

Kunnalla on muun muassa sähköpostia, sosiaalista mediaa, tietoturvaa ja visuaalista ilmettä koskevat erilliset sisäiset ohjeet.

LAINSÄÄDÄNTÖ

Kunnan viestintävelvollisuus perustuu kuntalakiin, jossa säädetään myös osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Asiakirjojen julkisuudesta säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa. Muita viestintään liittyviä lakeja ovat muun muassa henkilötietolaki, hallintolaki ja kielilaki.

Kunnan viestintää koskevaa lainsäädäntöä käsitellään tarkemmin Kuntaviestinnän oppaassa (Suomen Kuntaliitto 2016).