

VIESTINTÄOHJE

Mäntyharjun kunta

2008

SISÄLTÖ

1	MÄNTYHARJUN KUNNAN VIESTINNÄN PERIAATTEET	1
1.1	Kunnan viestintäorganisaatio.....	2
2	ULKOINEN VIESTINTÄ	2
2.1	Tiedote.....	4
2.2	Tiedotustilaisuus.....	4
2.3	Haastateltavan oikeudet ja median velvollisuudet	5
2.4	Viestintä asiakaspalvelussa.....	6
2.5	Verkkoviestintä	6
2.6	Kansainvälistyminen	8
3	SISÄINEN VIESTINTÄ.....	8
3.1	Mäntyharjun kunnan kehitysvisio 2012.....	9
3.2	Viestintä kasvattaa Mäntyharju-konsernin arvoa	9
3.3	Viestit esimieheltä alaiselle ja alaiselta esimiehelle	10
3.4	Sisäinen viestintä tukee hyvää mainetta.....	11
4	VIESTINTÄ POIKKEUSOLOISSA JA KRIISEISSÄ.....	11
5	YHTEISTYÖ JA MARKKINOINTIVIESTINTÄ	12
5.1	Ilmoitukset ja mainonta.....	14
5.2	Suhdetoiminnalla rakennetaan Mäntyharjun imagoa.....	14
6	TIEDOTTAMISEN HUONEENTAULU	15

1 MÄNTYHARJUN KUNNAN VIESTINNÄN PERIAATTEET

Mäntyharjun kunnan viestinnän perustehtävä on tarjota tietoa kunnan toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päämääristä. Näin luodaan edellytyksiä mäntyharjulaisten osallistumiselle ja vaikuttamiselle kunnan toimintaan sekä lisätään keskustelua ja asioiden käsittelyn avoimuutta. Mäntyharjun kunnan viestintä on luotettavaa, nopeaa ja tasapuolista. Viestintä perustuu tosiasioihin ja tehtyihin päätöksiin.

Kunnan viestinnän tehtävänä on myös tukea johtamista ja Mäntyharjun kunnan kehittymistä kuntastrategian mukaisesti. Viestinnän avulla huolehditaan Mäntyharjun aseman vahvistamisesta teemmällä Mäntyharjua ja sen vahvuuksia tunnetuksi.

Ajankohtaisista asioista tiedotetaan heti ja luotettavasti. Yhteistyö joukkoviestimien kanssa hoidetaan oma-aloitteisesti, joustavasti ja kaikkia tasapuolisesti palvellen. Perusajatus on, että kunta kertoo itse ensimmäisenä aktiivisesti omista asioistaan. Kunnan tiedotukseen ei sisällytetä poliittisia painotuksia.

Tarkoituksenmukaisen viestinnän hoitaminen edellyttää sitä, että viestintätehtäviä hoitavilla on riittävät mahdollisuudet tarpeellisten tietojen saamiseen ja asioista tiedottamiseen. Eri toimielimille kuuluvaa päätösvaltaa on delegoitu viranhaltijoille, joille kuuluu myös tiedotusvastuu omaan päätöksentekoonsa kuuluvissa asioissa.

Olennaisen tärkeää viestinnän onnistumisen kannalta on viestien kohdentuminen siten, että tieto tavoittaa mahdollisimman hyvin sitä tarvitsevat. Kohdentaminen on erityisen tärkeää palveluista ja etuisuuksista tiedotettaessa tai jos asia merkitsee huomattavaa muutosta nykytilanteeseen.

Mäntyharjun kunnan viestintämateriaali on selkeää ja vastaanottajan tarpeista lähtevää. Viestinnässä käytetään selkeää yleiskieltä

ja tiedot esitetään asiakokonaisuuteen liittyen. Viestin pitää tavoittaa myös ne, jotka eivät ole perehtyneet kunnalliseen organisaatioon. Useita viestintäkanavia käyttämällä tavoitetaan mäntyharjulaiset varmimmin. Viestinnän kanavia ovat esimerkiksi tiedotusvälineiden palvelu, suora kuntalaisviestintä, tiedotuslehdet, esitteet, internet, yleisötilaisuudet ja mainonta.

1.1 Kunnan viestintäorganisaatio

Kunnanvaltuuston linjaama Mäntyharjun kunnan strategia ja visio luo suunnan kunnan viestinnälle ja asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumiselle kunnan toimintaan. Kunnanhallitus johtaa ja valvoo viestintää. Viestinnästä vastaa kunnanjohtaja. Kuntaan muodostetaan eri palvelualueiden toimijoista koottu viestintätiimi, joka koordinoi ja kehittää kunnan viestintää. Eri toimijoiden viestinnän järjestämisestä vastaa toimialan ylin viranhaltija.

2 ULKOINEN VIESTINTÄ

Kuntalaisilla on lakiin perustuva oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan. Julkishallinnon viestintää ohjaa julkisuusperiaate: jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja viranomaisten asiakirjat ovat julkisuuslain mukana pääasiassa julkisia. Kuntien viestintävelvoite on määritelty myös kuntalaissa ja useassa muussa erityislaissa.

Vireillä olevista asioista pyritään kertomaan jo suunnitteluvaiheessa, jotta kansalaiskeskustelua voidaan käyttää jo ennen päätösesityksen tekoa. Ratkaisujen vaikutuksista kerrotaan siten, että tieto tavoittaa mahdollisimman hyvin sitä tarvitsevat.

Mäntyharjun kunnan on kerrottava kuntalaisille kunnan toimintaan ja kuntalaisiin liittyvistä asioista sekä tarpeen mukaan kuunneltava ja otettava mäntyharjulaisten näkemykset huomioon. Mäntyharjun

kunnan työntekijät ovat joka päivä vuorovaikutuksessa kuntalaisten kanssa esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa, puhelimitse, kirjeitse ja sähköpostitse. Kunnan työntekijöiden välittämä tieto on perustuttava kunnassa tehtyihin päätöksiin, suunnitelmiin ja strategiaan linjauksiin. On tärkeää huolehtia siitä, että kuntalaiset tietävät miten he voivat esittää kysymyksiä ja mielipiteitä asioiden valmistelijoille ja päättäjiille.

Kunnan internetsivut ja palautejärjestelmä mahdollistavat mäntyharjulaisten suorat yhteydenotot päättäjiin. Viestinnän avoimuus lisää keskustelua ja tuo esille vaihtoehtoja. Avoimuus laajentaa luottamushenkilöiden, kuntalaisten ja henkilöstön vaikuttamismahdollisuuksia ja edesauttaa toteuttamaan päätöksenteossa mäntyharjulaisia ratkaisumalleja ja kestävää kehitystä.

Päätöksenteosta ja palveluista tiedottaminen asukkaille ja sidosryhmille on lain edellyttämää toimintaa. Kunnan tiedottamista suunniteltaessa on muistettava kuntalaisten erilaiset tarpeet ja mahdollisuudet eri viestintävälineiden seuraamiseen. Eri väestö- ja ikäryhmien kyvyt ja mahdollisuudet viestintävälineiden käyttöön vaihtelevat. Kaikissa yksiköissä tulee muistaa etenkin vammaisten ja etnisten vähemmistöjen mahdollisuus saada tietoa kunnan palveluista ja päätöksenteosta.

Kunnan www-sivujen kautta on mahdollista suoraan tavoittaa palveluiden käyttäjät, mutta parhaimmillaan internet toimii muun viestinnän täydentäjänä. Useimmiten tieto kunnan asioista on välitettävä asukkaille ja sidosryhmille joukkotiedotusvälineiden kautta. Lehti-ilmoittelua tehokkaampaa ja taloudellisempaa on tiedotteiden, tiedotustilaisuuksien ja uutisvinkkien avulla tiedottaminen.

Jokainen Mäntyharjun kunnan työntekijä on tiedottaja omaan työhönsä liittyvissä asioissa ja palvelee tiedotusvälineitä omassa työyhteisössään sovittujen sääntöjen ja lainsäädännön rajoissa. Myös kielteisissä asioissa yhteydenottopyyntöihin vastataan vii-

pymättä. Erityisesti johdon ja keskijohdon tulee hallita viestinnän perusteet.

Kunnan toimintaa ohjaa luottamushenkilöistä koostuva hallinto. Viranhaltijoiden tulee huolehtia, että päätöksenteon tueksi tuotettava tieto on ajantasaista ja tasapuolista. Päättäjien näkemyksiä kunnioitetaan ja päätökset toteutetaan vaikka ne eroaisivat työntekijöiden näkemyksistä. Erityisesti asioiden valmisteluvaiheen viestinnässä tulee ottaa huomioon päätöksenteon eri vaiheet ja vastuunjako.

Julkinen keskustelumahdollisuus on kunnallisen päätöksenteon lähtökohta. Tiedotusvälineiden kanssa toimiessa tulee kuitenkin muistaa, että ne toteuttavat ensisijaisesti omaa tehtäväänsä yhteiskunnassa. Sekä päättäjien että työntekijöiden tulee aina noudattaa lakia silloin, kun on kyse salassa pidettävistä asioista.

2.1 Tiedote

Tiedote on nopea ja tehokas tapa tiedottaa ajankohtaisesta asiasta. Tiedote kannattaa tehdä asiasta, jolla on uutisarvoa. Mitä laajempaa väestömäärää asia koskettaa, sitä tärkeämpää on lähestyä tiedotusvälineitä omalla tiedotteella. Tiedote kirjoitetaan uutista muistuttavaan muotoon. Näin se vastaa ensisijaisesti kysymyksiin: mitä, missä, milloin, miksi ja kuka. Se on korkeintaan yhden tekstiliuskan pituinen.

Päätöksenteon (lautakunnat, kunnanhallitus, kunnanvaltuusto) eri vaiheissa olevista asioista voidaan tehdä tiedote, kun niitä halutaan erityisesti painottaa. Tällöin varsinkin kuntalaiset saavat vielä vaikuttamismahdollisuuden. Nykyinen lainsäädäntö korostaa valmisteluvaiheen tiedottamista.

2.2 Tiedotustilaisuus

Tiedotustilaisuuksia järjestetään harkiten ja vain erittäin merkittävistä asioista. Useimmiten hyvällä tiedotteella saa enemmän julkisuutta kuin huonolla tiedotustilaisuudella. Mikäli tiedotettava asia on monitahoinen tai sillä on merkittävää paikallista ja valtakunnallista uutisarvoa, tiedotustilaisuus tarjoaa mahdollisuuden asian monipuoliseen käsittelyyn ja toimitusten samanaikaiseen palvelemiseen.

2.3 Haastateltavan oikeudet ja median velvollisuudet

Tiedotusvälineiden edustajilla on pysyvä kutsu osallistua henkilöstölle järjestettävään kunnanhallituksen päätösinfoon, kunnanvaltuuston kokouksiin sekä erikseen sovittuna kunnanvaltuuston seminaareihin ja iltakouluihin.

Tiedotusvälineet noudattavat yleensä ammattikuntansa eettistä ohjeistoa ja pyrkivät uutisoimaan todenperäisiä asioita, joissa on valotettu asian eri puolia. Toimituksilla on oikeus vapaasti pyytää haastateltavia. Työyhteisöissä tulee kuitenkin sopia siitä, kuka haastatteluita pääsääntöisesti mistäkin asiasta antaa. Jokainen tiedottaa vain omaan työhönsä liittyvissä asioissa. Haastattelu-pyyntöön vastatessa on aina paikallaan tarkentaa, missä tiedotusvälineessä ja yhteydessä haastattelun tietoja käytetään. Toimittajan puhelinoittoon on hyvä suhtautua kuin haastattelutilanteeseen. Tiedotusvälineeltä voi pyytää haastattelun tarkistettavaksi ennen julkaisemista.

Tiedotusvälineellä on velvollisuus oikaista julkaisemansa virheellinen tieto, jos se on merkityksellinen. Pyyntöön esittää yleensä se, jota asia koskee. On syytä tiedostaa, että oikaisu ei välttämättä enää muuta suuren yleisön näkemystä asiasta.

Lehdistössä on käytössä myös vastineoikeus. Sen avulla voi puolustautua kohtuutonta tai asiatonta arvostelua vastaan. Pelkkä mielipide-ero ei kuitenkaan oikeuta vastineeseen. Vastinetta ei voi

tehdä toisen puolesta. Vastinetta koskevilla asioilla kannattaa olla aina yhteydessä päätoimittajaan. Kunnan nimissä tehtävistä vastineista on aina ensin neuvoteltava oman organisaation johdon kanssa.

Yleisönosaston yksilöityihin kysymyksiin voidaan vastata, mikäli vastauksella katsotaan olevan yleisempää merkitystä. Selvät asiavirheet korjataan.

2.4 Viestintä asiakaspalvelussa

Hyvään palvelukulttuuriin kuuluu se, että kysyjät neuvotaan kohteliaasti mahdollisimman suoraan tiedon lähteille, mikäli itse ei voida kysymykseen varmuudella vastata. Kaikkien on tärkeää tehdä työtä sujuvan tiedonsaannin edistämiseksi. Kasvokkaisviestintä on tehokkain viestintämuoto: asiakaspalvelu ja neuvonta ovat tiedottamisessa tärkeitä.

Asiakaspalvelun tukena Mäntyharjun kunta julkaisee vuosittain erilaisia oppaita ja päivittää jatkuvasti verkkosivuja.

2.5 Verkkoviestintä

Verkkoviestinnällä tarkoitetaan internetissä, intranetissä, sähköpostitse ja tekstiviestien välityksellä tapahtuvaa viestintää. Mäntyharjun kunnan internet-palvelun tärkeimmät kohderyhmät ovat kunnan asukkaat ja matkailupalvelujen käyttäjät.

Www-sivut tiedonsaannin väylänä ja sähköposti asiointimuotona ovat yleistyneet nopeasti. Oman asuinkunnan internet-palvelut ovat julkishallinnon suosituin verkkopalvelu. Kuntalaiset odottavat löytävänsä sivuilta luotettavaa ja ajantasaista tietoa kunnan toiminnasta ja palveluista.

Mäntyharjun kunnan internetsivut muodostavat laajan palveluverkon. Joillakin yksiköillä on omat tiedotussivut. Verkko on jo viety myös suoria palveluja, jotka mahdollistavat kunnan palveluiden käyttämisen kotikoneelta (esim. kirjaston aineiston varaukset ja lainojen uusinta, erilaiset ilmoittautumislomakkeet sekä työpaikan ja avustusten hakeminen).

Kuntalaisille taataan mahdollisuus palautteen antamiseen ja kysymysten esittämiseen verkon välityksellä. Palautteisiin vastataan viivyttämättä. Koonta palautteista ja vastauksista saatetaan ½ vuosittain kunnanhallitukselle tiedoksi.

Internetsivut vaativat jatkuvaa ylläpitoa. Kaikella www-sivuilla vietävällä materiaalilla on oltava selkeästi merkitty vastuhenkilö, joka huolehtii siitä, että tietosisältö pysyy ajan tasalla.

Palvelualueiden edustajista koottu viestintätiimi vastaa www-sivujen ylläpidosta ja sisällöstä.

Tiedon ryhmittelyyn ja sivuston loogiseen rakenteeseen kiinnitetään jatkuvasti huomiota. Kunnan etusivun ja avainsivujen kehittämistyössä keskitytään navigointirakenteen ja hakumahdollisuuksien arviointiin ja kehittämiseen.

Sivusto pidetään niin yksikertaisena, että mahdollisimman moni käyttäjä pääsee tietoon käsiksi ilman rakenteesta aiheutuvia teknisiä ongelmia tai ylimääräisten apuohjelmien asentamista.

Eri palveluiden pääsivuilta tulee löytyä vähintään yhteystiedot, palautemahdollisuus, ajankohtaiset uutiset, yksikön tarjoaman palvelut asiakaslähtöisesti esiteltynä sekä linkki kunnan pääsivulle. Sivulla tarjotaan mahdollisuus sähköiseen asioiden hoitamiseen, silloin kun se on asiakkaan kannalta omiaan parantamaan palvelutasoa.

2.6 Kansainvälistyminen

Voimakas kansainvälistyminen on lisännyt kanssakäymistä kaikkialle maailmaan, etenkin Euroopan unionin maihin sekä unionin hallintoon. Lisääntyneen yhteistyön, liikematkailun sekä vapaaajan matkailun tarpeisiin vastataan myös Mäntyharjun kunnan viestinnässä. Kunnan viestintä toimii kaikilla yhteistyön tasoilla suunnitelmallisesti. Kielitaito on usein perusedellytys kansainvälisen viestinnän toteuttamiselle. Viestinnän kannalta on kuitenkin oleellista, että tiedonkulku ei ole kiinni kielitaidosta.

Kunta kansainvälistyy myös eri kieli- ja kulttuuritaustoja edustavien asukkaidensa sekä matkailijoiden kautta. Mäntyharjun kuntastrategian strategisiin päämääriin sisältyy tavoite kehittää Mäntyharjua huippuosaaaja houkuttelevaksi kansainväliseksi, suvaitsevaiseksi ja moniarvoiseksi kunnaksi.

Mäntyharjulainen kulttuuritarjonta ja kaupalliset palvelut tulee ottaa huomioon elinkeinoelämän kanssa tehtävässä yhteistyössä. Mäntyharjuun saapuville matkailijoille tulee tarjota henkilökohtaista neuvontaa sekä esitteitä, oppaita ja karttoja yleisimmillä kielillä kuntaan tutustumisen helpottamiseksi. Verkkopalvelut ovat kätevä tapa tutustua Mäntyharjuun etäältä ja tehdä tiedusteluja.

Maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden tiedonsaannin turvaamiseksi tarvittavat käännös- ja tulkkipalvelut järjestetään Mäntyharjun kunnanhallituksen 17.1.2000 hyväksymän Mäntyharjun kunnan kotouttamisohjelman mukaisesti. Tietoa eri kulttuureista jaetaan ja tuotetaan molemminpuolisesti ja aktiivisesti, jolloin ehkäistään perusteettomia ennakkoluuloja ja haitallisia asenteita.

3 SISÄINEN VIESTINTÄ

3.1 Mäntyharjun kunnan kehitysvisio 2012

Mäntyharju on yrittävä kulttuurikunta hyvien liikenneyhteyksien varrella. Mäntyharjulaisuutta on joustavuus ja ihmisläheisyys, jotka luovat hyvät olosuhteet yrittämiselle, asumiselle ja vapaa-ajanvietolle.

Kehitysvisio ilmentää Mäntyharjun kunnan tavoitteita ja muodostaa näin oleellisen osan kunnan viestinnästä.

3.2 Viestintä kasvattaa Mäntyharju-konsernin arvoa

Hyvin toimiva viestintä on merkittävä työtyytyväisyyttä vahvistava tekijä. Viestinnällä sitoutetaan henkilöstö omaan työhönsä ja Mäntyharjun kuntaan, jolloin työntekijät työskentelevät tehokkaasti ja suhtautuvat työnantajaansa positiivisesti. Vuorovaikutuksella luodaan kunnalle yhteisiä toimintatapoja ja tehdään kunnan strategia ja visio yhteiseksi. Yhteistyökulttuuria kehitetään viestinnän myötä innovatiivisemmaksi.

Viestinnän avulla vahvistetaan Mäntyharjun kunnan hyvää mainetta, ja kunnan hyvä maine puolestaan vahvistaa työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja yhteishenkeä. Vuorovaikutuksen ja yhteistyön avulla luodaan ja vahvistetaan toimivia yhteiskuntasuhteita ja yhteistyöverkostoja. Vetovoimaista työnantajaimagoa vahvistamalla varmistetaan työvoimaresurssin saanti tulevaisuuden varalle.

Sisäisen viestinnän avulla varmistetaan, että kaikilla Mäntyharjun kunnan henkilöstöön ja luottamushenkilöihin kuuluvilla on tiedossaan työn ja päätösten tekemisen kannalta olennainen tieto. Sisäinen tiedotus voi olla suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Sisäinen tiedotus on osa yhteistoimintaa.

Hyvä toimiva sisäinen viestintä on oleellinen osa hyvää johtamista ja työilmapiiriä. Sisäinen viestintä kannustaa keskustelemaan, ar-

vioivaan ja avoimeen ilmapiiriin sekä oman työn ja työyhteisön kehittämiseen. Sisäinen viestintä kasvattaa työyhteisön yhteishenkeä ja sitouttaa työntekijöitä omaan työhönsä, omaan toimialaansa ja työnantajaansa Mäntyharjun kuntaan.

3.3 Viestit esimieheltä alaiselle ja alaiselta esimiehelle

Kasvokkain tapahtuva viestintä on tehokkain viestinnän keino. Esimiehet keskustelevat kasvokkain alaistensa kanssa muun muassa kehityskeskustelujen muodossa ja vapaamuotoisissa juttelu- tuokioissa. Suoran, avoimen ja riittävän aikaisessa vaiheessa käydyn keskustelun avulla tieto välittyy oikealla tavalla ja näin vältetään väärinkäsitykset. Työntekijällä on myös vastuu selvittää oikea ja riittävä tieto häntä askarruttavassa työasiassa.

Sisäiseen viestintään kuuluu myös uuden työntekijän perehdyttäminen. Esimies vastaa perehdyttämisen järjestämisestä. Kunnan strategia toteutuu käytännön työn kautta. On tärkeää, että eri tilanteissa konkretisoidaan mitä tavoitteet merkitsevät kunkin omassa työssä.

Mäntyharjun kunnassa sisäisen tiedotuksen välineitä ovat työpaikka- ja henkilöstökokoukset, tiedotteet ja sähköpostiviestit. Sisäiset tiedotustilaisuudet ja työpaikkakokoukset ovat sisäisen viestinnän tehokkain muoto, koska ne ovat välitöntä viestintää: kysymyksiä voidaan esittää ja saada niihin vastaukset heti ja kasvotusten. Työpaikkakokouksia järjestetään riittävän usein. Kokoukset järjestetään niin, että jokaisella on mahdollisuus osallistua niihin. Lisäksi varmistetaan, että kokouksista poissaolleet saavat tiedon käsitellyistä asioista.

Sisäisessä viestinnässä otetaan huomioon yhteistoimintalain sisältö. Henkilöstön on saatava tietoa henkilöstöä koskevista asioista ja niiden kehityksestä. Henkilöstöä koskevat asiat kerrotaan suunnittelun edetessä. Erityisesti on tiedotettava henkilöstölle

heidän omiin työtehtäviinsä ja niiden suorittamiseen liittyvistä muutoksista sekä työpaikkaan ja työoloihin kuuluvista asioista. Yhteistoimintaa hoitaa Mäntyharjun kunnan yhteistyötoimikunta.

3.4 Sisäinen viestintä tukee hyvää mainetta

Toimiva sisäinen viestintä on keskeinen edellytys myös ulkoisen viestinnän onnistumiselle. Organisaation maineen rakentaminen lähtee aina liikkeelle hyvin hoidetusta sisäisestä tiedonkulusta. Jokainen työyhteisön jäsen on omalta osaltaan vastuussa sisäisen viestinnän onnistumisesta ja sen oikeellisuudesta. Sisäisellä viestinnällä vaikutetaan merkittävästi myös koko kunnan ulkoiseen kuvaan.

Sähköposti on kohdennetun viestinnän väline, jota käytetään yhdelle henkilölle tai rajatulle joukolle suunnattuun viestintään. Sähköpostia voidaan käyttää sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän välineenä. Sähköposti on henkilökohtainen viestintäväline, joka on verrattavissa kirjeeseen. Sähköposti on perinteisiin kirjeisiin rinnastettava kahdenvälistä viestintää, jossa kirjesalaisuus on voimassa. Työsähköposti on tarkoitettu vain työkäyttöön, joten sitä ei saa käyttää esimerkiksi yksityisen yritystoiminnan harjoittamiseen. Työryhmätilat (wss), intranet- ja internetsivut on tarkoitettu laajempien ryhmien tavoittamiseen.

4 VIESTINTÄ POIKKEUSOLOISSA JA KRIISEISSÄ

Kriisiviestinä on tehostettua viestintää äkillisessä tilanteessa, jossa Mäntyharjun kunnan toimintaedellytykset tai muu etu on uhatuna. Tärkeitä kriisitilanteissa on käynnistää toimenpiteet kriisin selvittämiseksi ja isomman vaaran torjumiseksi. Tiedotuksellisesti tärkeintä on tapahtuneesta kertominen pikaisesti eteenpäin omalle esimiehelle; kriiseissä aika on kriittinen tekijä.

Kriisiviestintää hoidetaan täysin samoilla periaatteilla kuin Mäntyharjun kunnan viestintää yleensäkin eli viestintä on avointa, luotettavaa ja aktiivista. Poikkeustilanteissa asukkaiden tiedon tarve korostuu ja tiedottamiseen kohdistuu tavallista suurempia odotuksia ja vaateita, joten tiedon luotettavuus ja nopeus korostuvat erityistilanteissa.

Kriisiviestinnän toimenpiteet ja työkalut määritellään sen mukana, kuinka vakavaksi kriisi arvioidaan. Kriisejä ei voi määrittää yleisellä tasolla, jokaisen hallintokunnan on kartoitettava omat todennäköiset riskinsä ja mahdolliset kriisitilanteet.

5 YHTEISTYÖ JA MARKKINOINTIVIESTINTÄ

Organisaatiossa huolehditaan eri hallintokuntien ja tytäryhtiöiden sekä liikelaitosten välisestä tiedottamisesta ja tiedon saannista. Yhteistyö ja viestintä parantavat erityisesti asiakkaan asemaa ja palveluita.

Poikkihallinnollisissa ja seudullisissa yhteishankkeissa laaditaan jo hankkeen valmisteluvaiheessa viestintäsuunnitelma, joka sisältää ohjeistuksen hankkeen sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta, kuulemisesta ja palautteen käsittelystä. Suunnitelmassa mainitaan myös hankkeen vastuuhenkilöt ja nimetään viestintävastava(t). Viestintävastava osallistuu tarpeen mukaan hankkeen johtoryhmän kokouksiin.

Hankkeesta tiedotetaan sen käynnistyessä, hankkeen aikana ja hankkeen valmistuttua. Hankkeiden tiedottamisessa pitää huomioida viestinnän perusteet (luotettavuus, nopeus ja tasapuolisuus sekä vuorovaikutusmahdollisuudet).

Viestintäsuunnitelma rakentuu hankkeen luonteen mukaisesti; normaalin sisäisen ja ulkoisen tiedottamisen lisäksi huomioidaan tiedottaminen hankkeen mahdollisille erityiskohderyhmille. Tärkeää on, että tieto kulkee koko ajan hankkeessa mukana olevien yhteistyötahojen viestintävastaaville.

Eri toimialojen tiedottajien verkostoituminen ja säännölliset tapaamiset parantavat tiedon kulkua ja luovat paremmat toimintaedellytykset niin sisäiseen kuin ulkoiseen tiedottamiseen. Eri hallintokunnissa oleva tieto sidosryhmistä, yhteystiedoista ja osaa- misalueista nopeuttaa ja helpottaa työskentelyä. Viestintätiimi muodostaa luontevan pohjan eri hallintokuntien yhteistyölle.

Yhteisten kokousten, koulutusten ja vierailujen avulla viestintätiimi vahvistaa niin keskinäistä yhteistyötä kuin yhteistyötä ulkopuolisiin, tärkeisiin sidosryhmiin (joukkoviestimet, toimittajat, eri työyhteisöjen tiedottajat).

Markkinointiviestinnällä vahvistetaan Mäntyharjun imagoa kohti määritellyjä vetovoimatekijöitä ja tavoitemielikuvaa. Markkinointiviestintää on muun muassa ilmoitukset ja mainonta, messu- ja näyttelytapahtumat, esitteet ja muu markkinointiviestintämateriaali sekä yhteistyö mainostoimistoihin ja painotaloihin sekä markkinointimateriaalin toimittajiin.

Mäntyharjun kunnan kehitysvisiosta johdetut perusviestit ilmentävät kunnan tavoitteita. Perusviestejä voidaan muunnella kielellisesti ja visuaalisesti markkinointiviestinnän käyttötarkoituksiin:

- Mäntyharju yrittävä kulttuurikunta
- Urheileva Mäntyharju

Markkinointiviestinnässä otetaan huomioon myös kunnan arvot luovuus ja rohkeus, yhteisöllisyys ja suvaitsevaisuus.

5.1 Ilmoitukset ja mainonta

Kunnan ilmoituksista päätetään valtuustokausittain. Kunnan graafinen ilme näkyy ilmoituksissa. Mäntyharjun kunta ilmoittaa myös yhteisilmoituksilla. Työpaikkailmoittelussa käytetään myös sähköistä ilmoittelua. Työpaikkailmoittelussa otetaan huomioon työvoiman saatavuuteen liittyvät tekijät. Sanomalehtimainonnasta päätetään tapauskohtaisesti.

Mäntyharjun kunta ei osallistu tuki-ilmoitteluun.

Kunnan internet-sivuilla ei julkaista mainoksia. Yhteystietoja yksityisistä palveluntuottajista voidaan julkaista internet-sivuilla silloin, kun kunta ostaa tuottajilta palveluita kuntalaisille tai kunnan ja tuottajan välillä on muu yhteistyösopimus.

Mäntyharju-konsernin omassa toiminnassa Mäntyharju-logo ja kunnan yhteystiedot näkyvät aina ennen muiden rahoittajien vastaavia tietoja. Palveluiden markkinoinnin yhteydessä julkaistavien yhteistyökumppaneiden tunnusten esittämisessä on käytettävä harkintaa ja otettava huomioon julkisen toiminnan luonne, kunnan arvot sekä eettiset tekijät.

Journalistisesti tuotetuissa julkaisuissa ei tueta ulkopuolisten yhteisöjen tai henkilöiden tekstimainontaa. Ilmoitukset erotetaan selkeästi journalistisesta sisällöstä.

5.2 Suhdetoiminnalla rakennetaan Mäntyharjun imagoa

Kunnan delegaatioiden ja kuntaan saapuvien ryhmien suhdetoiminnallinen arvo tiedostetaan. Kunnan vieraiden ja ystävyyskuntavieraiden ohjelmasta päättää kunnan johto. Hallintokunnat hoitavat itsenäisesti oman alansa ryhmien vierailut ja käyttävät tarvittaessa apuna kunnan keskushallintoa vierailujen järjestämisessä.

6 TIEDOTTAMISEN HUONEENTAULU

- Mäntyharjun kunnan viestinnän tulee olla nopeaa, luotettavaa ja tasapuolista
- tiedota tietoa – markkinoi myytävää tavaraa tai palvelua
- tunnista uutinen
- jokainen on tiedottaja omalla paikallaan
- keskity olennaiseen, älä hukuta vastaanottajaa informaatioon
- järjestä tiedotustilaisuuksia harkiten – mieti aina, olisiko tiedote sittenkin parempi
- tiedote on tiedottajan tärkein työkalu
- tiedotteen tärkeimmät ominaisuudet: A4 riittää yhdelle uutiselle
- noudata uutisen rakennetta: tärkein ensin
- älä unohda lisätietojen antajaa
- varmista, että lisätietojen antaja on tavoitettavissa
- uutiskynnyksen korkeus vaihtelee päivittäin ja välineittäin
- tiedotteet lähetetään pelkkänä tekstinä – älä lähetä toimituksille liitetiedostoja.

Liite: Asiakirjan julkiseksi tulo

Julkisuuslaki eli laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) antaa pelisäännöt viranomaisten viestinnälle. Laki sääntelee viranomaisen hallussa olevien asiakirjojen julkisuutta ja salassapitoa. Arkityön kannalta huomattavaa on se, että ilmaisulla ”asiakirja” tarkoitetaan myös ”asiaa” tai ”tietoa”. Julkisuus ei määrydy joko asiakirjan perusteella – sama asiakirja saattaa sisältää sekä julkista että salassa pidettävää tietoa/asiaa.

Julkisuuslakiin sisältyy julkisuusperiaate (1. luku 1 §), jonka mukaan ”Viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei tässä tai muussa laissa erikseen toisin säädetä.” Luvussa 1 ja 2 säädetään tarkemmin, mikä on viranomaisen asiakirja ja milloin ne tulevat julkisiksi. Viranomaiselle toimitettu asia/asiakirja tulee julkiseksi, kun viranomaisen on saanut sen (julkisuuslaki 7 § 1 momentti). Näin ollen jokainen hakemus tulee julkiseksi omana saapumisaikanaan, ei tiettyinä kaikkia koskevana ajankohtana, ei siis esimerkiksi vasta hakuajan loputtua.

Tärkeä periaate on myös se, että ”jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on julkinen.” (3. luku 9 §). Jo Suomen perustuslain (731/1999) kansalaisen perusoikeuksia käsittelevän 2. luvun 12 §:ssä säädetään, että ”viranomaisen hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat julkisia, jollei niiden julkisuutta ole välttämättömien syiden vuoksi lailla erikseen rajoitettu. Jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja tallenteesta.”

Tietyt asiakirjat on kuitenkin säädetty salassapitovelvollisuuden alaisiksi. Asiakirja on salainen, jos se julkisuuslain tai muun lain mukaan säädetään salassa pidettäväksi tai jos se sisältää tietoja, joita koskee vaitiovelvollisuus (julkisuuslaki 22 §). Salassapidosta säädetään tarkemmin julkisuuslain luvuissa 6 ja 7. Salassa pidettävä tieto on pidettävä ulkopuolisten tavoittamattomissa, vaikka

asiakirja olisikin pääasiassa julkinen. Henkilörekisteristä luovutettavista tiedoista ja muista henkilötietoihin liittyvistä asioista säädetään henkilötietolaissa (523/1999).

Viranomaisella on tiedonantovelvollisuus keskeneräisissä asioissa, viranomaisella on velvollisuus tuottaa ja jakaa tietoa ja viranomainen voi myös tuottaa pyynnöstä tietoaineistoja (julkisuuslain luku 5).

Tiedonantovelvollisuus keskeneräisistä asioista tarkoittaa sitä, että viranomaisen tulee laatia ja pitää saatavilla asiakirjoja, joista selviävät tiedot "valmisteilla olevista yleisesti merkittäviä kysymyksiä koskevista suunnitelmista, selvityksistä ja ratkaisuksista". Tällaisia yleisesti merkittäviä kysymyksiä ovat esimerkiksi maankäyttöä, asuntotuotantoa, rakentamista ja ympäristönsuojelua koskevat suunnitelmat (Ahvenainen & Rätty 1999, 119).

Pykälässä 20 säädetään viranomaisen velvollisuudesta tuottaa ja jakaa tietoa: "Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisua sekä tietoaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista sekä niiden kehityksestä toimialallaan. --- 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."

Julkisuuslaista lisää Oikeusministeriön julkisuuslakiin liittyvästä tietopaketesta:

<http://www.om.fi/julkisuus>.

Kunnallista viestintää ohjaa perustuslain ja julkisuuslainsäädännön lisäksi kuntalain (365/1995) tiedotus- ja osallistumispykälät. Kuntalain 29 pykälän mukaan ”Kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Kunnan on laadittava tarvittaessa katsauksia kunnan palveluja, taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä koskevista asioista. 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.”

Kuntalain 27 pykälässä säädetään kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista kunnassa. Pykälän mukaan: ”Valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan”. Tällaista osallistumista ja vaikuttamista voidaan pykälän mukaan edistää erityisesti mm. valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin, tiedottamalla kunnan asioista ja järjestämällä kuulemistilaisuuksia sekä selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa. Lisäksi pykälän 28 mukaan jokaisella kunnan asukkaalla on aloiteoikeus eli oikeus tehdä kunnalle aloitteita sen toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettavat toimenpiteet.

Kokouksen julkisuudesta säädetään näin: ”Valtuuston kokoukset ovat julkisia, jollei kokouksessa käsitellä asiaa tai asiakirjaa, joka on lailla säädetty salassa pidettäväksi tai jollei valtuusto muuten painavan syyn vuoksi jossakin asiassa toisin päättä. Valtuuston suljetussa istunnossa esitetyt ja siinä käydystä keskustelusta laaditut asiakirjat ovat salassa pidettäviä, jos niin laissa säädetään. Muun toimielimen kuin valtuuston kokoukset ovat julkisia vain, jos niissä ei käsitellä asiaa tai asiakirjaa, joka on lailla säädetty salas-

sa pidettäväksi, ja jos toimitin niin päättää.” (1.12.1999 voimaan tullut laki kuntalain 57 ja 74 §:n muuttamisesta (622/1999)).

Journalistin ohjeet

Viestinnän kannalta on hyvä tutustua journalistin ohjeisiin. Journalistin ohjeet ovat ammattikunnan eettinen ohjeistus, ei laki. Ohjeet kokonaisuudessaan osoitteessa www.journalistiliitto.fi.