

KERTOMUS PEDERSÖRESTÄ

– Pedersören
viestintästrategia

*”Viestintä on Pedersören kunnan
toiminnan ja imagon menestystekijä”*

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	3
1.1 VIESTINTÄTEHTÄVÄMME	3
1.2 VISIO.....	4
1.3 VIESTINTÄSTRATEGIAN TARKOITUS.....	5
1.3 TAVOITTEET	6
1.4 VIESTI JA VIESTIN TYYLII.....	7
1.4.1 Ydinviesti	7
2 VIESTINNÄN ORGANISOINTI.....	8
2.1 ROOLIJAKO	8
3 PEDERSÖREN KUNNAN VIESTINNÄN KOHDERYHMÄT	10
4 ULKOINEN VIESTINTÄ.....	10
4.1 NELJÄ PÄÄTYYPPIÄ	10
4.2 ULKOISET VIESTINTÄKANAVAT	13
4.2.1 Puhelu ja asiakaskäynti	13
4.2.2 Sähköposti	13
4.2.3 Pedersören verkkosivusto.....	13
4.2.4 Viralliset kuulutukset	14
4.2.5 Keskustelutilaisuudet	14
4.2.6 Mediasuhteet	14
4.2.7 Sosiaalinen media.....	16
4.2.8 Kunnan tiedotuslehti	18
4.3 ULKOISEN VIESTINNÄN SUUNNITTELU	18
5 SISÄINEN VIESTINTÄ	20
5.1 SISÄISET VIESTINTÄSTRATEGIAT	20
5.2 SISÄISET VIESTINTÄKANAVAT	21
5.2.1 Sähköposti	21
5.2.2 Sähköinen henkilöstökirje	21
5.2.3 Henkilöstö- / työpaikka- / osastokokoukset.....	21
5.2.4 Sosiaalisen median chat-kanavat	21
5.2.5 Intranet	22
5.2.6 Ilmoitustaulut	22
5.3 TIEDOTTAMINEN LUOTTAMUSELINTEN ASIOISTA JA PÄÄTÖKSISTÄ.....	22
5.4 TIEDOTTAMINEN JOHTORYHMÄN KOKOUKSISTA	22
5.5 SISÄISEN VIESTINNÄN ENSISIJAINEN KEHITYSALUE	22
6 KRIISIViestintä	22
7 TARKISTAMINEN	23
8 LAINSÄÄDÄNTÖ.....	23
LIITTEET	25

1 Johdanto

Kertomus Pedersörestä on Pedersören kunnan viestintästrategia. Se sisältää suuntaviivat siitä miten, mitä ja milloin Pedersöre viestii ja miten kunta edistää vuoropuhelua ja kuntalaisten osallistumista.

Se auttaa meitä toteuttamaan vuoteen 2030 ulottuvan Pedersören strategisen yleiskaavan sisältämät kokonaistavoitteet.

Ymmärrämme Pedersöressä sekä organisaation sisäisen että ulkoisen viestinnän tärkeyden, ja näemme viestinnän kiinteänä osana työtämme. Se tarkoittaa, että kunnan henkilöstö ja luottamushenkilöt viestivät aktiivisesti keskenään, jotta kaikki pysyvät ajan tasalla, sekä tiedottavat asioista kunnan asukkaille ja muille kunnan asioista kiinnostuneille paikallisille, kansallisille ja kansainvälisille tahoille.

Pedersören imago muodostuu päivittäisessä kanssakäymisessä asukkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Yksittäiset henkilöstön jäsenet ovat usein pedersöreläisen ensimmäinen yhteys kuntaan. Pedersören imago rakentuu siten sille, miten kohtaamme asiakkaamme ja miten puhumme kunnasta työpaikalla ja yksityiselämässä.

Rakentava viestintäilmasto voi synnyttää positiivisen, itseään vahvistavan kierteen, joka edistää sekä kunnan mainetta että vetovoimaa. Viestintämme onnistumiseksi tarvitsemme hyvin toimivat, omat viestintäkanavat, mutta myös hyvät suhteet tiedotusvälineisiin.

Uusi kuntalaki korostaa aiempaa enemmän vuorovaikutuksen merkitystä. Kunnan on tarjottava asukkailleen mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa päätöksentekoon jo valmisteluvaiheessa.

Kunnan ja asukkaiden väliset kohtaamiskanavat ovat ensisijaisesti digitaalisia. Verkkosivusto toimii palveluviestinnän ja kunnallisesta päätöksenteosta tiedottamisen alustana. Kunta edistää osallistumista, keskustelua ja pedersöreläisten oma-aloitteisuutta sosiaalisen median kautta. Mediasuhteiden tulee olla avoimet. Kunnan viestintäkanavat tukevat toisiaan ja luovat yhdessä laajan kuvan Pedersören palveluista ja elinvoimasta.

Viestintästrategia on laadittu nykyisten olosuhteiden mukaan, ja tiedämme, että ympäröivä maailma ja tiedontarve muuttuvat ajan kuluessa. Jotta strategiaa voidaan muuttaa kehityksen mukaisesti ja jotta meillä on mahdollisuus muuttaa viestintäsatsaustemme tärkeysjärjestystä, viestintästrategia on tarkistettava ja tarvittaessa päivitettävä jokaisen toimikauden alussa.

1.1 Viestintätehtävämme

Pedersöre on olemassa asukkaitaan ja yrityksiään varten ja toimii heidän hyväkseen. Heillä on oikeus saada helposti tietoa Pedersören palveluista sekä oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan paikallisyhteisössä.

Pyrimme täyttämään ympäröivän maailman asettamat, entistä korkeammat vaatimukset, jotka koskevat saatavuutta, avoimuutta, läpinäkyvyyttä ja vaikutusmahdollisuuksia. Pyrimme myös siihen, että kuntalaiset voivat hoitaa asioitaan heille parhaiten sopivalla tavalla. Yritämme ylläpitää yksinkertaisia viestintäyhteyksiä luottamushenkilöihin ja virkamiehiin vuoropuhelun ja vaikuttamisen helpottamiseksi.

Eteenpäin pyrkivänä kuntana Pedersöre kehittää jatkuvasti toimintaansa luodakseen hyvän arjen ja elinympäristön kunnan asukkaille. Kehittämisen kaikissa vaiheissa on tärkeää luoda ymmärrystä meneillään olevasta kehitysprosessista. Asukkaat odottavat lisäksi, että he saavat tietoa ajankohtaisista tapahtumista ja että he saavat olla mukana heihin vaikuttavissa suunnitelmissa.

Samalla pyrimme luomaan ymmärrystä organisaation sisällä Pedersören tehtävästä ja kunkin työntekijän roolista. Kaikkien osastojen henkilöstö tulee ottaa mukaan Pedersören yhteiseen ponnistukseen viestiä ”kertomusta Pedersörestä”. Se on mahdollista ottamalla viestintä huomioon projekteissa, yhteistyössä, muutosprosesseissa ja päivittäisessä työssämme.

Elokuussa 2018 Pedersöre sai tiedottajan, jonka tehtävänä on muun muassa kehittää sisäisiä ja ulkoisia verkkopohjaisia viestintäkanavia. Pedersöre on sen jälkeen ottanut käyttöön uusia sosiaalisen median viestintäkanavia. Tiedottajan tehtävään kuuluu myös innostaa muita laajempaan viestintään ja lisätä henkilöstön viestintätietoisuutta. Perusajatuksena on, että henkilö, jolla on tietoa, on myös vastuussa tietojensa jakamisesta.

1.2 Visio

Pedersören tulee olla Suomen paras kunta kasvaa, asua ja ikääntyä. Pedersöressä on uskoa tulevaisuuteen, korkealaatuiset palvelut, innostavia töitä, viihtyisiä asuinympäristöjä ja mahdollisuuksia viettää aktiivista vapaa-aikaa. Täällä on edellytykset turvalliseen elämään, jatkuvaan oppimiseen ja elinvoimaiseen elinkeinoelämään.

Yhdistämme keskisuuren kunnan kyvyn kasvaa, uskalluksen erottua ja pärjätä kilpailussa läheisten ihmissuhteiden ja luonnonläheisten elinympäristöjen viehätysvoimaan sekä vastuuseen kulttuuriperinnöstämme.

Demokraattisia päätöksiämme ja päivittäistä toimintaamme leimaa asukkaiden tarpeiden kuuntelu sekä pyrkimys toimia aktiivisesti ja nähdä muutosten tarjoamat mahdollisuudet. Jokainen päätös ja valinta edistää tavoitettamme tehdä Pedersörestä parempi samalla, kun otamme vastuun tulevista sukupolvista, ilmastosta ja ympäristöstä.

Pedersören kertomuksessa on kyse elämänlaadusta, turvallisuudesta ja kunnianhimmista sekä kunnioituksesta perinteitä ja historiaa kohtaan. Viestintämme vahvistaa asukkaiden tunteita kotikuntaansa kohtaan ja luo yhteenkuuluvuutta ja ymmärrystä.

Viestinnän avulla lisäämme kuntalaisten mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa heille tärkeiden päätösten tekemiseen. Viestintämme levittää myös sanomaa hyvästä elämästä Pedersöressä suuremmalle piirille, mikä lisää vetovoimaamme ja mahdollisuutta houkutella kuntaan uusia asukkaita ja yrityksiä.

1.3 Viestintästrategian tarkoitus

Hyvä viestintä on edellytys sisäiselle yhteenkuuluvuudelle ja ulkoiselle selkeydelle. Viestintästrategian tarkoituksena on luoda yhtenäinen näkemys siitä, miten Pedersöre viestii, ja auttaa henkilöstöä ja luottamushenkilöitä toimimaan johdonmukaisesti ja selkeästi.

Viestintä on avainasemassa Pedersören kunnan toiminnan ja imagon kannalta.

Viestintä on keskeinen ja strateginen osa kaikkea toimintaa. Viestimme kaikilla toimialoilla harkitusti, järjestelmällisesti ja yhdenmukaisesti. Viestintä auttaa kuntaa toteuttamaan strategiaansa, tukee kunnan kehitystä ja antaa kunnalle positiivisen maineen: paikallisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti.

Viestintämme vahvistaa yhteisöllisyyden tunnetta kuntalaisten keskuudessa ja heidän identiteettiään pedersöreläisinä.

Viestintä on kuntalaisten osallistamisen apuväline.

Viestintästrategia auttaa myös kaikkia Pedersören toimialoja säilyttämään viestinnän sellaisella tasolla, jonka ansiosta kuntaa pidetään uskottavana ja yhtenäisenä organisaationa, jolla on yhteiset tavoitteet ja joka on selkeä viestijä. Henkilöstö ja luottamushenkilöt tuntevat Pedersören viestintästrategian ja tietävät, miten heidän tulee toimia eri tilanteissa.

Viestintästrategia edistää myös henkilöstön keskinäistä viestintää. Viestintämme on

- **Saavutettavaa**

Meihin on saatava helposti yhteys viestintäkanaviemme kautta. Asiakkaiden on voitava helposti löytää tietoa ja asioida sähköisesti heille parhaiten sopivaan aikaan. Otamme yleensä yhteyttä asiakkaaseen hänen valitsemansa kanavan kautta. Autamme asiakkaitamme löytämään oikean kanavan asioiden hoitamiseen sekä kysymysten tai toiveiden esittämiseen. Pyrimme kehittämään viestintätapaamme ja viestintäalustoja parantaaksemme saavutettavuutta kaikkien osalta.

- **Ennakoivaa ja nopeaa**

Pyrimme toimimaan nopeasti ja antamaan henkilöstölle ja asukkaille ensikäden tietoa virheellisten huhujen leviämisen ja negatiivisen julkisuuden välttämiseksi. Vastaamme kysymyksiin, kirjelmiin ja aloitteisiin mahdollisimman nopeasti. Yritämme välttää muutosprossien ja käsittelyasioiden aiheuttamaa tyytymättömyyttä ja ärtymystä aktiivisen viestinnän ja ennakkoinnin avulla.

- **Läpinäkyvää**

Viestintämme lisää kunnan toiminnan läpinäkyvyyttä ja mahdollistaa kuntalaisten osallistumisen demokraattiseen päätöksentekoon. Kerromme asioiden taustoista, erilaisista vaihtoehdoista, argumenteistamme ja tehdyistä päätöksistä. Julkaisemme Pedersören verkkosivustolla tai muulla sopivalla tavalla tietoa kunnan toiminnasta, joka ei ole lain mukaan salassapidettävää. Vastaamme kuntalaisten ja tiedotusvälineiden kysymyksiin.

- **Ajantasaista**

Pidämme huolta siitä, että antamamme tiedot ovat oikeita ja ajantasaisia.

- **Rehelistä**

Jotta viestiä pidetään uskottavana, vastaanottajan on luotettava viestijään. Sen vuoksi kerromme asioiden kielteisistä ja myönteisistä puolista ja muutoksista tai haasteista, jotka voivat vaikuttaa kuntalaisten arkeen.

- **Kohderyhmälle sovitettua**

Viestintämme on kohderyhmälle sovitettua ja vastaanottajan näkökulmasta olennaista. Ikäihmiset, lapsiperheet, vammaiset henkilöt, maahanmuuttajat ja muualla asuvat pedersöreläiset ovat esimerkkejä mahdollisista viestinnän kohderyhmistä.

- **Nykyaikaista**

Viestintätavat muuttuvat ajan kuluessa, ja uusia viestintäkanavia syntyy vähitellen. Pyrimme päivittämään viestintäämme ja viestintäalustojamme, jotta ne ovat nykyaikaisia.

- **Yhdenmukaista ja selkeää**

Yhdenmukaistamme sisäistä ja ulkoista viestintäämme. Kaikilla viesteillä on selkeä lähettäjä ja ne noudattavat graafista ilmettämme.

1.3 Tavoitteet

- Pedersöre on viestivä organisaatio, jolla on viestivä henkilöstö.
- Viestintämme edistää hyvää työilmapiiriä ja tehokasta toimintaa.
- Kaikki henkilöstön jäsenet ovat tietoisia tehtävästään jakaa tietoa.
- Viestintä luo oikeanlaisia odotuksia palveluista ja kehitettävistä osa-alueista.
- Asukkailla on tietoa ja mahdollisuus vaikuttaa.
- Tieto on selkeää ja ajantasaista.
- Viestintä tukee kunnan strategisia tavoitteita.
- Viestintä lisää kunnan vetovoimaa.

- Viestintä mahdollistaa vuoropuhelun.
- Viestinnässä otetaan huomioon eri asukasryhmien tarpeet.
- Viestimme tehokkaasti ruotsiksi ja suomeksi ja mukautetusti englanniksi.

1.4 Viesti ja viestin tyyli

1.4.1 Ydinviesti

Ydinviesti muodostuu kunnan vision ja strategian pohjalta. Ydinviestin avulla profiloimme Pedersöreä pitkällä aikavälillä. Ydinviestiä muotoillaan ja päivitetään tarpeen mukaan markkinointia ja tietyistä aiheista tiedottamista varten.

- Visuaalinen ilme

Pedersören kunnan toiminta on laajaa ja kattavaa, ja se on suunnattu useille kohderyhmille. Kun viestimme, vastaanottajan on tärkeää ymmärtää, kuka on viestin lähettäjä. Käytämme yhtenäistä graafista ilmettä.

Pedersörellä on oma graafinen ohje, jonka voi ladata verkkosivustolta. Visuaalinen ilmeemme käsittää logon tyylin, värikartan, kirjasintyyppin ja mallit.

Kunnan vaakuna

Kunnan vaakunaa käytetään virallisissa yhteyksissä, kuten esityslistoissa ja pöytäkirjoissa, sekä viranomaisille osoitetuissa virallisissa kirjeissä, lausunnoissa ja kirjelmissä. Vaakuna on tarkoitettu kunnan omaan käyttöön. Muut organisaatiot (yritykset, yhdistykset, seurakunnat ja niin edelleen) tai yksityishenkilöt eivät saa käyttää kunnan vaakunaa ilman kansliapäällikön lupaa. Vaakunan käyttämiseen esimerkiksi mainosjulisteeissa, kylteissä, lipuissa, esitteissä tai muissa viestintämateriaaleissa tarvitaan lupa.

Kunnan logo

Kunnan logoa käytetään markkinoinnissa, muussa viestinnässä ja asiayhteyksissä, joissa esitellään Pedersöreä tai henkilöstön jäsen edustaa kuntaa.

Kaikkien henkilöstön jäsenten ja luottamushenkilöiden on tunnettava graafinen ilme ja noudatettava sitä. Ohje helpottaa mainostoimistojen, lehtien, painotalojen sekä Pedersören kunnan henkilöstön työtä. Sääntöjä ja ohjeita noudattamalla varmistamme tuotteidemme laadun ja yhdenmukaisen ulkoasun.

- Kieliasu ja kielellinen ilmaisu

Kunta viestii selkeällä ja helposti ymmärrettävällä kielellä, joka auttaa asukkaita ymmärtämään, miten päätökset ja muutokset vaikuttavat heidän arkeensa.

- Kielet: ruotsi, suomi ja englanti

Pedersören kunta on kaksikielinen, mutta hallinnon kieli on ruotsi. Sekä ruotsinkielinen että suomenkielinen kieliryhmä otetaan huomioon viestinnässä. Kunnan palveluista on olemassa englanninkielistä perusmateriaalia.

Kunnanvaltuuston esityslistat ja pöytäkirjat, ohjausasiakirjat ja muut asiakirjat, jotka ovat pitkään ajankohtaisia, julkaistaan sekä ruotsiksi että suomeksi.

Merkittävät sosiaalisen median julkaisut julkaistaan molemmilla kielillä. Erityisille kohderyhmille tiedotetaan selkokielellä mahdollisuuksien mukaan.

2 Viestinnän organisointi

Kun viestimme harkitusti ja strategisesti, meidän on helpompaa kehittää ja edistää toimintaamme tavoitteidemme mukaisesti. Viestinnän suunnittelun tulee siksi olla luonnollinen osa kaikkea Pedersören toimintaa. Kannustamme osastojen väliseen yhteistyöhön, ja jaamme tietoa ja tietämystä oman toimialamme ulkopuolelle.

2.1 Roolijako

Kunnan johto, esimiehet, henkilöstö ja luottamushenkilöt osallistuvat Pedersören viestintään ja ovat siitä vastuussa.

Kunnanvaltuusto vahvistaa viestintästrategian.

Kunnanhallitus johtaa Pedersören viestintää ja tiedottamista kunnan toiminnasta. Kunnanhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.

Kunnan **poliittiset toimielimet** luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. Kunnanhallitus, lautakunnat, kunnanjohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun. (Kunnan hallintosääntö).

Kunnanjohtaja, kunnanvaltuuston puheenjohtaja ja kunnanhallituksen puheenjohtaja käyttävät puhevaltaa kuntaa koskevilla kysymyksillä.

Lautakunnan ja jaoston esittelijät ja puheenjohtajat käyttävät puhevaltaa kysymyksissä, joista toimielin päättää.

Yksittäinen luottamushenkilö esittää henkilökohtaisen mielipiteensä, kun taas puheenjohtaja käyttää luottamuselimen puhevaltaa. Jos puheenjohtaja esittää henkilökohtaisen mielipiteen, hänen on ilmaistava selkeästi, että kyse on hänen

mielipiteestään.

Kunnanjohtaja käyttää julkisuudessa Pedersören puhevaltaa, ja hänellä on kokonaisvastuu Pedersören viestinnästä ja markkinoinnista laaditun viestintästrategian mukaisesti.

Toimialajohtajat vastaavat toimialojen omasta sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä viestintästrategian mukaisesti. Tärkeä osa heidän vastuutaan on varmistaa, että kaikki henkilöstön jäsenet voivat hyödyntää tietoa ja olla hyviä edustajia kohderyhmiemme suuntaan.

Yksittäisten yksiköiden on laadittava suunnitelma siitä, miten he välittävät yleisen edun mukaista tietoa organisaatiossa.

Suuremmat ulkoiset viestintäkampanjat suunnitellaan hyvissä ajoin yhdessä tiedottajan kanssa. Tarkoituksena on koordinoida eri yksiköiden tiedot kunnan omiin kanaviin, jotta saadaan aikaan suurempi vaikutus. Hyödynnämme yhteistyömahdollisuutta, jotta emme kilpaile toistemme kanssa tilasta mediassa ja muissa kanavissa.

Tiedottaja koordinoi ja tekee käytännön työn viestintää ja tiedottamista koskeissa kysymyksissä. Tiedottaja toimii suoraan kunnanjohtajan alaisuudessa. Työtä varten voidaan asettaa työryhmä.

Tiedottaja tukee viestintätyötä kaikilla toimialoilla ja toimii johtavien virkamiesten keskustelukumppanina viestintäkysymyksissä. Tiedottaja ylläpitää mediasuhteita lähettämällä lehdistötiedotteita, kutsumalla median edustajia lehdistötilaisuuksiin ja tapahtumiin, vastaamalla kysymyksiin tai neuvomalla kääntymään vastaavan virkamiehen tai luottamushenkilön puoleen.

Tiedottajalla on päävastuu kunnan verkkosivustosta www.pedersore.fi. Yksittäiset osastot vastaavat siitä, että heidän toimintaansa koskevat tiedot ovat ajantasaisia ja selkeitä. Osastot valitsevat omat vastuuhenkilöt, jotka päivittävät kutakin toimialaa koskevat tiedot verkkosivustolle.

Tiedottaja vastaa Pedersören virallisista sosiaalisen median viestintäkanavista. Osastot ja yksiköt, joilla on omat sosiaalisen median tilit, vastaavat siitä, että tilejä päivitetään ja että ne noudattavat kunnan ohjeita ja nykyistä lainsäädäntöä.

Kaikkien johtajien ja henkilöstön jäsenten vastuulla on, että sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen toimii hyvin. Jaamme tietoa toisillemme, jotta se on koko organisaation käytettävissä. Jokaisen vastuulla on, että kohderyhmämme saavat pyytämänsä tiedot ja että heitä kohdellaan myönteisellä, avoimella, tahdikkaalla ja palveluhenkisellä asenteella.

Henkilöstö voi vastata kysymyksiin, jotka koskevat heidän omia työtehtäviään ja vastuualueitaan. Tietojen tulee perustua tosiasioihin, ei henkilökohtaisiin mielipiteisiin. Vaitiolovelvollisuuden tai salassapitomääräysten alaisia tietoja ei saa paljastaa. Jos et ole varma, onko sinulla oikeus käyttää puhevaltaa, ota yhteyttä esimieheesi asian selvittämiseksi.

Kaikki viranhaltijat, työntekijät ja luottamushenkilöt noudattavat strategiassa annettuja ohjeita toimivaltansa puitteissa.

3 Pedersören kunnan viestinnän kohderyhmät

- **Ulkoinen viestintä:**

Kuntalaiset, viranomaiset, loma-asukkaat, elinkeinoelämä, potentiaaliset asukkaat ja yritykset, turistit, media, muuta kuin ruotsia/suomea puhuvat henkilöt.

- **Sisäinen viestintä:**

Henkilöstö ja luottamushenkilöt.

4 Ulkoinen viestintä

Kuntalain mukaan kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, kunnan palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Tietoa on annettava riittävästi, ja eri toimijoiden on saatava tietää, miten he voivat osallistua ja vaikuttaa päätösten valmisteluun. (Kuntalaki 29 §).

4.1 Viestinnän neljä päätyyppiä

Jaamme ulkoisen viestintämme neljään tyyppiin:

- luottamuselinten **päätökset**
- Pedersören **palvelut**
- Pedersören **elinvoimaisuus**
- **yhteenkuuluvuuden luominen.**

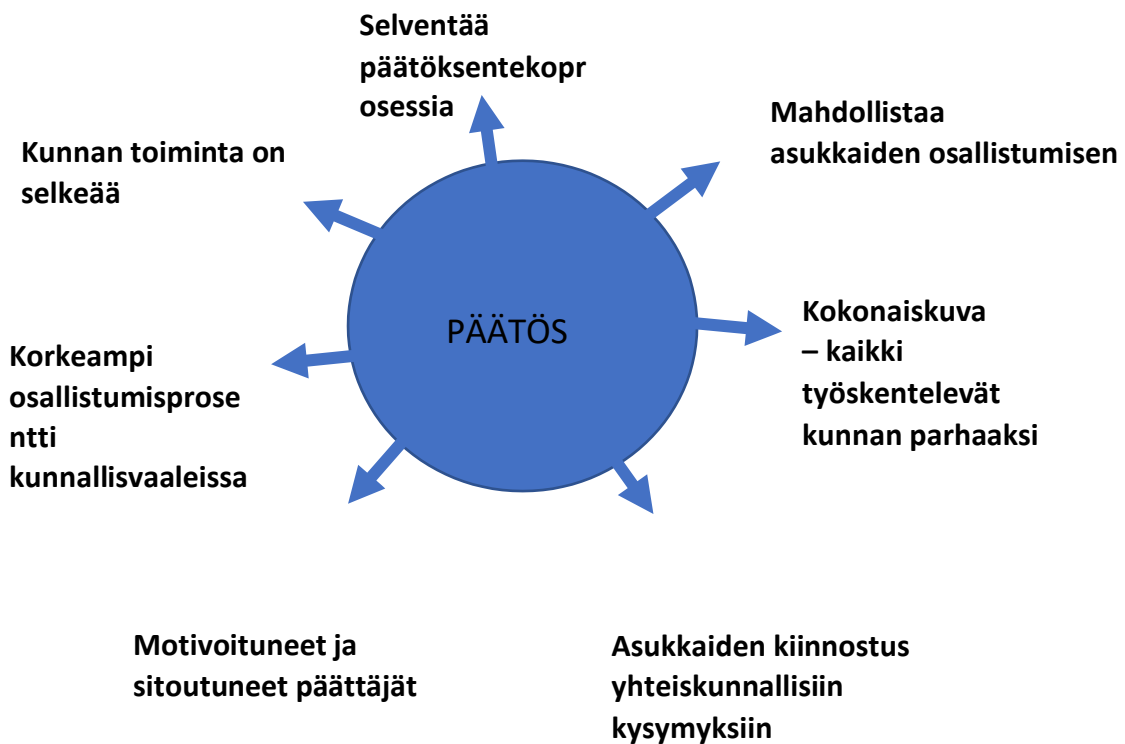
Kaksi ensimmäistä viestinnän tyyppiä ovat lakisääteisiä ja kuuluvat siis kunnan pakollisiin tehtäviin.

Elinvoimaisuusviestintä on tavallaan perinteistä markkinointia, mutta se voidaan ymmärtää myös laajemmin.

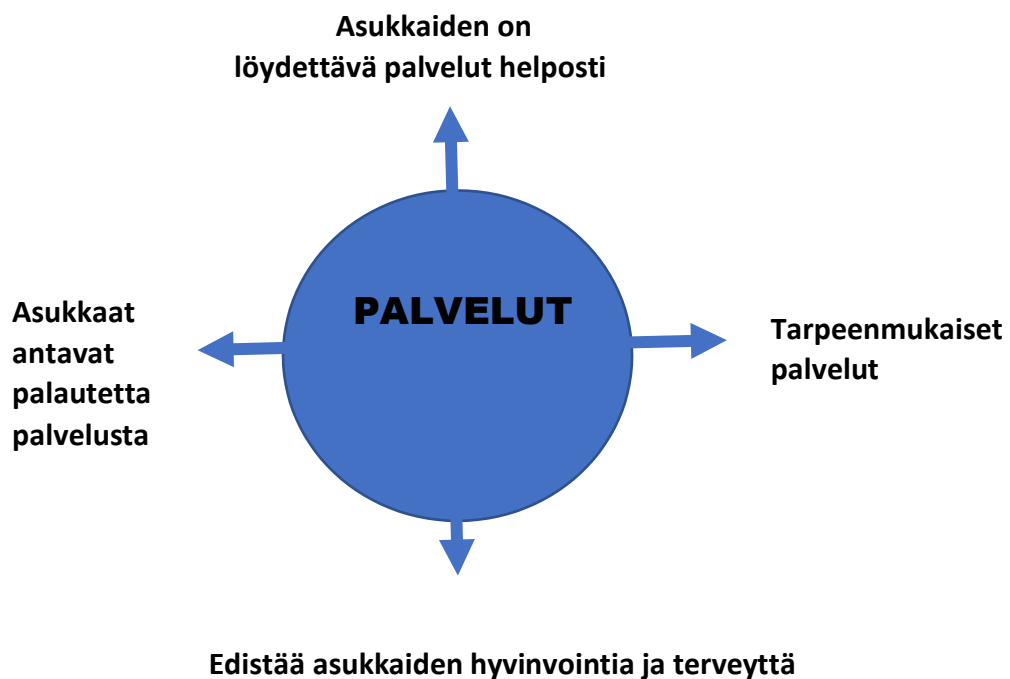
Neljäs viestinnän tyyppi vahvistaa Pedersöre-identiteettiä ja me-henkeä, se on matalan kynnyksen viestintää ja lähentää asukkaita ja kuntaa.

Kaikki neljä näkökulmaa kuuluvat yhteen ja tukevat toisiaan: Kunnan palveluista tehdyt päätökset vaikuttavat Pedersören elinvoimaan ja kuntalaisten hyvinvointiin, arkeen ja tunteisiin kotikuntaansa kohtaan.

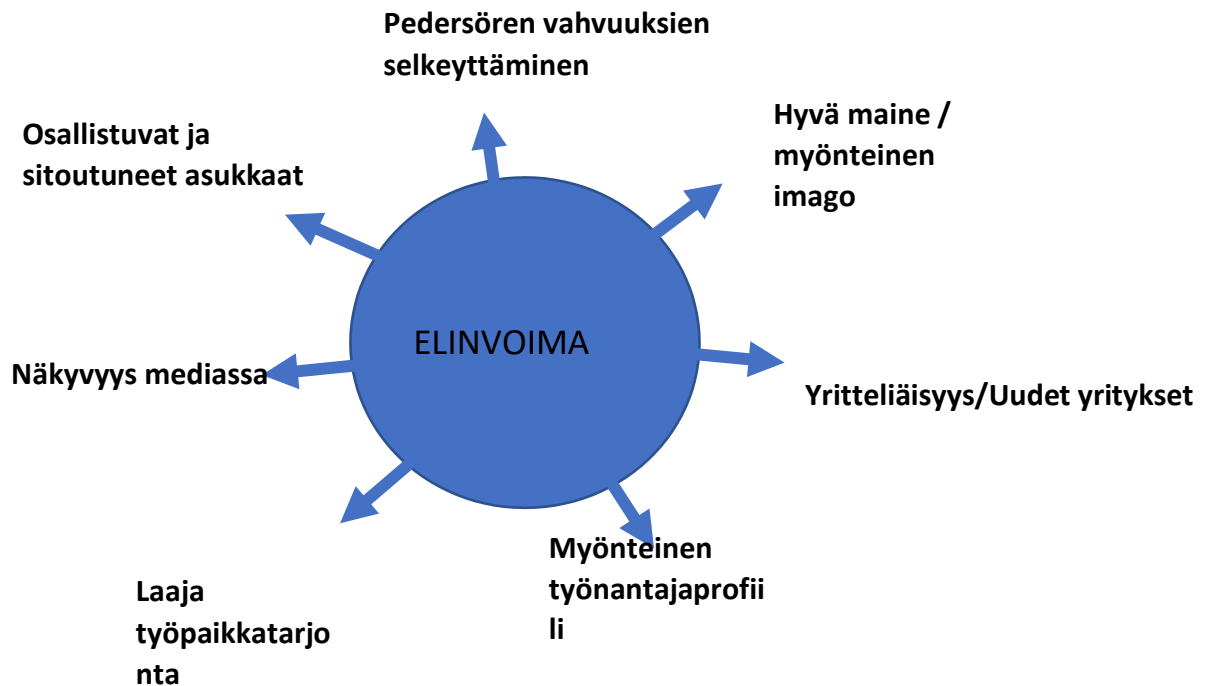
Kaikissa neljässä tyyppissä on piirteitä perinteisestä viestinnästä ja markkinoinnista.



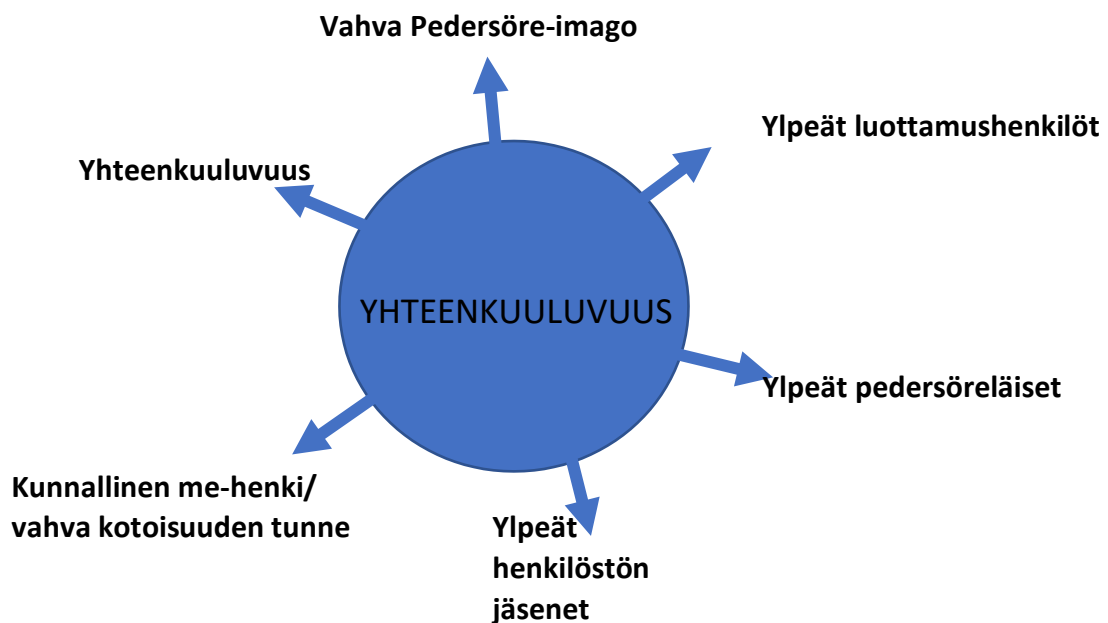
Kanavat: www.pedersore.fi * sosiaalinen media * lehdistötiedotteet * julkiset ilmoitustaulut * lehti-ilmoitukset * Wilma * Päikky



Kanavat: www.pedersore.fi * sosiaalinen media * Pedersöre Info *
henkilökohtaiset asiakaskontaktit * keskustelutilaisuudet *
verkkopalvelu suomi.fi * Wilma * Päikky * kuulemistilaisuudet *
Kuntarekry * esitteet ja mainosjulisteet * messut ja tapahtumat * lehti-
ilmoitukset ja oppaat * sähköinen palveluopas



Kanavat: lehdistötiedotteet * lehdistötapaamiset * uutiskirje * yrittäjäillallinen
 * kansallinen ja kansainvälinen markkinointi * Pedersöre Info * henkilökohtaiset asiakaskontaktit * lehdistösivu www.pedersore.fi *



Kanavat: sosiaalinen media * kohtaamispaikat kunnassa
 * asukastapaamiset * Pedersöre Info * henkilökohtaiset asiakaskontaktit
 * muuttajan tervetulopaketti * Pedersöre-sovellus * henkilökohtaiset asiakaskontaktit * ilmoitustaulut * kyselyt * pr-tuotteet

4.2 Ulkoiset viestintäkanavat

Pedersören kunnan henkilöstö ja luottamushenkilöt työskentelevät kuntalaisten parhaaksi. Tehtävän luonteeseen kuuluu olla mahdollisimman helposti saavutettavissa ja ylläpitää yhteyskanavia, joiden avulla asukkaiden on helppo käyttää palveluitamme ja saada tietoa toiminnastamme.

Priorisoimme digitaalisia kanavia, mutta otamme huomioon asukkaiden erilaiset viestintäkanavatarpeet.

4.2.1 Puhelu ja asiakaskäynti

Jokainen henkilöstön jäsen toimii Pedersören lähettiläänä ja edustajana päivittäisissä puhelinyhteydenotoissa ja tapaamisissa. Asenteemme asiakkaita kohtaan on avoin, myönteinen, asiallinen ja palveluhenkinen. Edustamme organisaatiota sekä organisaation sisällä että ulospäin.

Kasvatamme luottamusta vastaamalla nopeasti. Jos emme voi heti vastata kysymyksiin, kerromme, milloin voimme antaa vastauksen.

Jotta asiakkaamme eivät jää epätietoisuuteen tai jotta he saavat vietyä asiaansa eteenpäin, käännämme työpuhelimien puhelut vaihteeseen, kun olemme poissa tai kun meitä ei voi tavoittaa puhelimitse.

4.2.2 Sähköposti

Luemme sähköpostimme jokaisena työpäivänä ja päätämme heti, onko asia kirjattava. Vastaamme saapuviin sähköposteihin viikon sisällä. Kun olemme poissa, otamme poissaoloviestin käyttöön ja ilmoitamme mahdollisuuksien mukaan viestissä, keneen asiakas voi meidän sijaan ottaa yhteyttä.

Kaikkien pedersore.fi-osoitteesta lähetettävien viestien sävyn on oltava tahdikas ja käsittelemme niissä vain työhön liittyviä asioita.

Kaikissa lähetettävissä sähköpostiviesteissä on oltava seuraavan mallin mukaiset yhteystiedot:

Vänliga hälsningar/Ystävällisin terveisin
Namn/Nimi
Titel/Nimike
Tfn/puh 06-7850 xxx
Mobil/matkapuhelin
Kirjasintyyppi Verdana 8 pt

4.2.3 Pedersören verkkosivusto

Keräämme tietoa Pedersören palveluista ja toiminnasta kunnan verkkosivustolle osoitteeseen www.pedersore.fi. Jotta verkkosivusto on tehokas ja tarkoituksenmukainen, tietojen on oltava ajantasaisia ja hyvin jäsenneltyjä.

Kehitämme verkkosivustoa jatkuvasti, jotta se on käyttäjäystävällinen, informatiivinen ja että se täyttää saavutettavuusvaatimuksen.

4.2.3.1 Esityslistat ja pöytäkirjat

Julkaisemme kunnan verkkosivustolla Pedersören päättävien toimielinten esityslistoja ja pöytäkirjoja niiltä osin, kuin ne ovat julkisia.

Esityslistat julkaistaan yleensä samaan aikaan, kun ne toimitetaan luottamushenkilöille.

Päättävän toimielimen sihteeri julkaisee pöytäkirjat verkkosivustolla, kun ne on tarkastettu.

Nähtäville asetetut asiakirjat ovat nähtävillä Pännäisten kunnantalolla, ja ne julkaistaan mahdollisuuksien mukaan Pedersören verkkosivustolla.

Julkiset henkilötiedot julkaistaan vain siinä tapauksessa, että se on tiedoksiannon ja itse päätöksen ymmärtämisen kannalta tarpeellista. Julkaisemista harkitaan aina tapauskohtaisesti. Esimerkiksi virkaan tai toimeen valitun henkilön nimi ja eri toimielimiin valitun luottamushenkilön nimi ovat julkaistavia henkilötietoja. Salassapidettäviä ja arkaluonteisia henkilötietoja ei julkaista koskaan.

4.2.3.2 Sähköiset palvelut

Kehitämme sähköisten palvelujen tarjontaa, jotta asiakkaamme voivat asioida ja viestiä kanssamme heille parhaiten sopivina aikoina. Teemme työtä sen eteen, että sähköiset palvelut olisivat käyttäjäystävällisiä, kustannustehokkaita ja toimivia.

4.2.4 Viralliset kuulutukset

Noudatamme kunnan ilmoituksia koskevaa kuntalain vaatimusta. Kaikki kuulutukset julkaistaan kunnan verkkosivustolla osoitteessa www.pedersore.fi ja Pännäisten kunnantalon virallisella ilmoitustaululla Skrufvilankatu 2:ssa.

4.2.5 Keskustelutilaisuudet

Järjestämme ja kutsumme yleisöä tiedotus- ja keskustelutilaisuuksiin, kun haluamme kuulla asukkaiden ja muiden asianomaisten mielipiteitä päätöksenteon tueksi. Tällaisten tilaisuuksien avulla meillä on mahdollisuus kartoittaa pedersöreläisten mielipiteitä ja saada suoria vastauksia ajankohtaisiin asioihin.

4.2.6 Mediasuhteet

Tiedotusvälineet ovat meille tärkeä viestintäkanava. Ylläpidämme hyviä suhteita tiedotusvälineisiin, ja olemme avuliaita ja asiallisia toimittajia kohtaan.

Mediasuhteita koskevat perussääntömme:

- Suhteemme tiedotusvälineisiin on avoin ja myönteinen.
- Kohtelemme tiedotusvälineitä tasapuolisesti ja joustavasti.
- Tarjoamme tiedotusvälineille aktiivisesti tietoa kunnan toiminnasta ja tärkeistä, ajankohtaisista asioista niin varhaisessa vaiheessa kuin mahdollista.
- Kun toimittaja ottaa yhteyttä tai jättää yhteydenottopyynnön, vastaamme niin pian kuin mahdollista.
- Epäselvyyksien välttämiseksi otamme selvää, haluaako toimittaja taustatietoja tai onko kyse haastattelusta, jota tullaan siteeraamaan.
- Vastaamme asiallisesti ja tahdikkaasti. Pyydämme tarvittaessa lisääaikaa, jotta ehdimme selvittää tarvittavat tiedot.
- Neuvomme kääntymään oikean henkilön puoleen, mutta vältämme pompottelemasta toimittajia turhaan edestakaisin. (Katso kohta 3.1 Roolijako)
- Haastateltavalla on oikeus saada tarkastaa omat lausumansa ennen julkaisemista, ja tiedämme, että journalistin ohjeiden mukaan oikeus koskee vain omien lausumien tarkastamista.
- Jos yksittäinen toimitus on kaivanut esiin uutisen, sillä on oikeus julkaista se ensimmäisenä.
- Järjestämme tarvittaessa lehdistötilaisuuden toimituksille sopivaksi katsottuna ajankohtana, ja lähetämme kutsun hyvissä ajoin.

Tiedottaja, toimialajohtajat ja tulostavastavat seuraavat median tiedottamista omien vastuualueidensa osalta. Vastaamme tarvittaessa kunnan toimintaa koskevaan kritiikkiin, ja vastaamme aina, jos kritiikki on virheellistä ja jos sillä voi olla vakavia seurauksia. Riski arvioidaan tapauskohtaisesti. Jos seuraukset voivat olla mittavia, vastaavan virkamiehen on korjattava virhe viipymättä.

Pedersören kunta vastaa sille tiedotusvälineiden kautta esitettyihin kysymyksiin yleensä suoraan kysyjälle tai kysymyksen julkaisseessa mediassa.

4.2.6.1 *Lehdistötiedotteet*

Tiedotamme kunnan toimintaa koskevista ajankohtaisista tapahtumista ja asioista lehdistötiedotteissa. Lehdistötiedotteessa kerrotaan, kuka antaa asiasta lisätietoja. Lehdistötiedote julkaistaan verkkosivustolla samaan aikaan, kun se lähetetään tiedotusvälineille.

Jaamme lehdistötiedotteemme ensisijaisesti Österbottens Tidningille, Pietarsaaren Sanomille ja Yle Pohjanmaalle ja asian luonteesta riippuen myös Keski-Pohjanmaalle, Yle Kokkolalle ja Pohjalaiselle. Lehdistötiedote voidaan tarvittaessa lähettää laajemmalle piirille. Intranetissa on lehdistötiedotteiden laatimisohteet.

4.2.6.2 *Lehdistötapaamiset*

Lehdistötilaisuuksiemme ja toimittajien pyynnöstä tehtyjen haastattelujen lisäksi Pedersöre kutsuu tiedotusvälineet tarvittaessa lehdistötapaamiseen, jossa keskustellaan yleisesti

molempia osapuolia kiinnostavista asioista.

4.2.7 Sosiaalinen media

Sosiaalinen median kautta voimme nopeasti jakaa tietoa ja viestiä pedersöreläisten kanssa epävirallisella ja rennolla tavalla. Näemme sosiaalisen median työkaluna lisätä pedersöreläisten osallistumista ja mahdollisuuksia saada tietoa kunnan arjesta.

4.2.7.1 Luettelo

Pedersörellä on sosiaalisessa mediassa kahdenlaisia tilejä: virallisia tilejä Pedersören kunnan nimellä ja erillisten yksiköiden, kuten koulujen, tilejä. Tiedottaja vastaa virallisista tileistä. Erilliset yksiköt valitsevat henkilöstöstään yhden tai useamman henkilön vastaamaan erillisestä tilistä. Osasto tai yksikkö, joka päättää käyttää sosiaalista mediaa toiminnassaan, on myös vastuussa tilin päivittämisestä ja kysymyksiin ja kommentteihin vastaamisesta. Vastuuhenkilöt seuraavat sivustoja, kanavia ja tilejä kaikkina työpäivinä.

Kaikki Pedersören sosiaalisen median tilit merkitään luetteloon. Tiedottaja päivittää luettelon ja julkaisee sen Pedersören verkkosivustolla. Luettelossa on linkit kaikkiin tileihin.

4.2.7.2 Tarkoitus

Sosiaalisen median käytön tarkoituksena on

- jakaa tietoa kunnan toiminnasta
- käydä vuoropuhelua asukkaiden, kansalaisten ja muiden kiinnostuneiden kanssa
- kuunnella, mitä muut sanovat meistä ja arjestaan kuntalaisina
- vastata kunnallisia asioita koskeviin kysymyksiin
- kerätä ideoita ja huomautuksia kunnallisista asioista
- vahvistaa kunnan me-henkeä
- vahvistaa myönteistä kuvaa kunnasta
- lähettää kunnanvaltuuston kokoukset suorana (Youtube).

Julkaisuissa käytetään aina aihetunnistetta #pedersöre ja mielellään kunnan slogania (sloganeita) riippuen asiayhteydestä.

4.2.7.3 Visuaalinen profiili sosiaalisessa mediassa

Sosiaalisessa mediassa on käytävä selvästi ilmi, että Pedersören kunta on viestin lähettäjä. Profiilissa on oltava yhteystiedot tai viittaus Pedersören verkkosivustoon. Pedersöre käyttää virallisissa kanavissa profiilikuvana kunnan vaakunaa tai vaihtoehtoisesti kunnan logoa. Jos osasto tai yksikkö käyttää omaa symboliaan tai toimintaansa symboloivaa kuvaa, tekstistä on käytävä selvästi ilmi, että kyseessä on Pedersören kunnan toiminta.

4.2.7.4 Puhuttelu ja vastaaminen julkaisuihin ja kommentteihin

Toimintamme sosiaalisessa mediassa vaikuttaa luotettavuuteemme ja uskottavuuteemme. Siksi puhuttelemme muita henkilökohtaisesti, mutta silti tahdikkaasti ja asiallisesti. Olemme positiivisia, avuliaita ja palveluhenkisiä. Vältämme ammattikieltä, vaikeita sanoja ja lyhenteitä. Käytämme kuvia, joissa on selkeät aiheet ja jotka sopivat julkaisun sisältöön ja noudattavat verkossa julkaisemista koskevia sääntöjä.

Jokainen hallintohenkilö/osasto/yksikkö vastaa omista sosiaalisista kanavistaan ja käsittelee sekä välittää eteenpäin mahdolliset kommentit ja kysymykset. Vastaukseen on lisättävä etunimi, osasto tai tehtävä sekä Pedersören kunta, jotta vastaanottaja tietää, kuka hänelle on vastannut. *Esimerkki: Malin, tiedottaja, Pedersören kunta.*

4.2.7.5 Kirjaaminen

Kommentit, julkaisut, liitteet ja Pedersören kunnalle sosiaalisen median kautta saapuva aineisto kirjataan, jos kyseessä on

- tiedot, mielipiteet tai vastaavat, joita olemme kysyneet sosiaalisen median kanavissa
- valitukset tai huomautukset
- kommenttien kautta saapunut salassa pidettävä tieto (poistetaan välittömästi verkosta).

4.2.7.6 Poistaminen

Poistamme seuraavat:

- Kommentit ja julkaisut, jotka eivät koske Pedersören toimintaa.
- Kommentit ja julkaisut, jotka ovat loukkaavia, häpäiseviä tai laittomia. Laiton aineisto kirjataan, ilmoitetaan poliisille ja poistetaan välittömästi verkosta.
- Mainokset tai ideologiset kampanjat.
- Emme kerro siitä, että kommentteja tai julkaisuja on poistettu verkosta tai kirjattu diaariin.

4.2.7.7 Arkistointi

Kaikki sosiaalisen median tilit dokumentoidaan säännöllisesti. Dokumentoinnin tekee tilistä vastaava henkilö ottamalla näyttökuvia. Tiedottaja vastaa yhdessä kirjaajan kanssa siitä, että kaikki näyttökuvat kerätään hallinnossa yhteen ja samaan paikkaan.

4.2.7.8 Sosiaalinen media vapaa-ajalla

Lähtökohtaisesti Pedersören kunta suhtautuu myönteisesti siihen, että henkilöstö ja luottamushenkilöt käyttävät sosiaalista mediaa sekä yksityisesti että viran tai luottamustehtävän puolesta. Kaikki voivat osallistua viestimme välittämiseen ja brändimme

vahvistamiseen. Se vahvistaa myös kuvaa siitä, että Pedersören kunta on avoin ja helposti lähestyttävissä.

Kun henkilöstö ja luottamushenkilöt käyttävät sosiaalista mediaa vapaa-ajallaan, on tärkeää erottaa yksityinen rooli työroolista. Yksityishenkilönä viestiessämme olemme vastuussa siitä, että muotoilemme viestimme tavalla, josta ilmenee, että tieto on yksityistä emmekä esitä asiaa Pedersören kunnan viranomaisena. Emme koskaan paljasta salassapidettäviä tietoja.

Jos käytämme sosiaalista mediaa yksityishenkilönä ja saamme kuntaan liittyvän kysymyksen, voimme pyytää henkilöä lähettämään kysymyksen sähköpostitse osoitteeseen pedersore.kommunen@pedersore.fi. Selitämme sitten ystävällisesti, että haluamme pitää työroolin erillään yksityiselämästä.

4.2.7.9 Lojaliteettivelvoite

Työntekijällä on lojaliteettivelvoite työnantajaansa kohtaan. Velvoite ei koske vain työaikaa, vaan työntekijän on oltava lojaali työnantajaansa kohtaan myös vapaa-ajalla. Lojaliteettiperiaate kattaa myös avoimen kritiikin. Työnantajan on siedettävä kohtuullista kritiikkiä, ja työntekijällä on oikeus kritisoida työnantajaansa kohtuullisessa määrin. Oikea paikka tällaisille keskusteluille ei kuitenkaan ole sosiaalinen media vaan työpaikka.

Työaika taas ei ole tarkoitettu yksityisten päivitysten tekemiseen sosiaalisessa mediassa, vaan päivitykset tehdään tauoilla tai vapaa-ajalla.

4.2.8 Kunnan tiedotuslehti

Tiedotuslehtemme Pedersöre Info ilmestyy kaksi kertaa vuodessa, yleensä joului-
/tammikuussa ja touko-/kesäkuussa. Se jaetaan kunnan kaikkiin talouksiin. Tiedottaja koordinoi materiaalin ja tuottaa sisällön. Osastoilla on mahdollisuus ja niitä kehoitetaan kertomaan toimialojaan koskevista ajankohtaisista asioista.

4.3 Ulkoisen viestinnän suunnittelu

Työskentelemme koko ajan vahvistaaksemme ja kehittääksemme ulkoista viestintää ja avataksemme uusia yhteydenottokanavia kuntalaisille. Kyse on yhtä lailla suunniteltuja satsauksia ja päätöksiä koskevan tiedon lisäämisestä kuin kuntalaisten keskuudessa tehtävän työn ja kunnassa näkyvien toimenpiteiden esiin nostamisesta. ”Kertomus Pedersörestä” - viestintästrategian toteuttaminen on jatkuva prosessi, jossa kerromme ympäröivälle maailmalle Pedersören toiminnasta.

Osastoja kehoitetaan budjetin laadinnan yhteydessä valitsemaan konkreettisen aiheen viestintäkampanjoilleen. Tiedottajan kanssa voidaan vaihtaa ideoita ja ajatuksia siitä, millaisia kampanjat olisivat.

Laadimme viestintäsuunnitelman ennen suuria kampanjoita ja toimialojemme pitkäaikaisten projektien toteuttamista. Viestintä otetaan mukaan jo suunnitteluvaiheessa, koska

haluamme koordinoida tiedottamista ja varmistaa, että kuntalaiset saavat tietoa kunnalta hyvissä ajoin.

5 Sisäinen viestintä

Sisäisen viestinnän tehtävänä on selittää ja vahvistaa Pedersören tavoitteita organisaatiossa ja antaa henkilöstölle ja luottamushenkilöille mahdollisuus tehdä oman osansa osana suurempaa kokonaisuutta. Henkilöstöllä ja luottamushenkilöillä on mahdollisuus olla mukana, osallistua ja ottaa vastuuta.

Asioista perillä olevat henkilöstön jäsenet ja luottamushenkilöt ovat tärkeä voimavara sen kannalta, että viestintä toimii ulospäin ja että kuntalaiset, asiakkaat ja yhteistyökumppanit saavat hyvää palvelua.

5.1 Sisäiset viestintästrategiat

Sisäisen viestintämme lähtökohtia ovat seuraavat:

- Suunnittelemme ja koordinoimme sisäistä viestintää, jotta voimme välittää yhdenmukaista viestiä sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä.
- Perussääntönä on, että tiedotamme asioista ensin sisäisesti ja sen jälkeen mahdollisimman pian ulkoisesti, jos on kyse yleistä etua koskevasta asiasta. Sisäisen viestinnän ansiosta olemme valmistautuneita ja meillä on yhteisymmärrys siitä, miten ilmaisemme asiat ulkoisessa viestinnässä.
- Kerromme tehdyistä päätöksistä ja asetamme asiat ymmärrettävään asiayhteyteen niin pian kuin uutta tietoa on saatavissa. Jos emme jostain syystä voi antaa enempää tietoa, meidän on selkeästi kerrottava, milloin lisätietoja on odotettavissa.
- Toimialajohtaja ja esimiehet tiedottavat aktiivisesti henkilöstölle ja luottamushenkilöille omaa toimialaansa koskevista tapahtumista ja suunnitelmista. Muiden osastojen päälliköt tiedottavat lisäksi ajankohtaisista asioista, jotta henkilöstöllä on mahdollisuus toimia Pedersören kunnan toiminnan lähettiläinä omien työtehtäviensä ja oman osastonsa ohella.
- Henkilöstön vastuulla on vastaanottaa ja välittää eteenpäin vastauksia, valituksia ja muita huomautuksia organisaatiossa, jotta voimme hyötyä kokemuksista ja pienentää riskiä, että samat huomautukset toistuisivat.
- Henkilöstöllä on myös vastuu selvittää itse aktiivisesti tarvitsemiaan tietoja ja jakaa muille tietämystään. Henkilöstöllä on myös vastuu opetella käyttämään viestintäkanavia, joita työnantaja tarjoaa sisäiseen viestintään.
- Kutsumme vuoropuheluun ja pyydämme palautetta. Tämä koskee sekä suullista että kirjallista viestintää.

- Kerromme uusille työntekijöille, mitä työskentely Pedersören organisaatiossa tarkoittaa, ja kerromme odotuksista, vastuusta ja jokaisen työntekijän osuudesta Pedersören kunnan brändin rakentamisessa ja hoitamisessa.

5.2 Sisäiset viestintäkanavat

Rinnakkain käytettäviä sisäisiä viestintäkanavia ovat esimerkiksi

- sähköposti
- sähköinen henkilöstökirje
- henkilöstö-/työpaikka-/osastokokoukset
- ilmoitustaulut
- intranet
- sosiaaliset viestintäkanavat.

5.2.1 Sähköposti

Niin kauan kuin sisäinen, yleinen viestintä tapahtuu pääasiassa sähköpostin kautta, henkilöstöllä tulee olla oma työsähköpostiosoite muotoa etunimi.sukunimi@pedersore.fi, jonka tarkistamme säännöllisesti tai vähintään kerran päivässä. Sähköpostin kautta saamme yhteyden kaikkiin sähköpostin käyttäjiin kirjoittamalla osoitekenttään alla@pedersore.fi.

5.2.2 Sähköinen henkilöstökirje

Henkilöstösihteeri koordinoi henkilöstökirjeiden sisällön (henkilöstölehti). Kirje sisältää ajankohtaista tietoa ja lähetetään sähköpostitse. Pedersören kunnan henkilöstöyhdistys voi myös tiedottaa lehdessä toiminnastaan.

5.2.3 Henkilöstö-/työpaikka-/osastokokoukset

Järjestämme säännöllisesti osasto-, työpaikka- ja henkilöstökokouksia ylläpitääksemme ja rohkaistaksemme vilkasta vuoropuhelua esimiesten ja henkilöstön välillä. On tärkeää, että on olemassa keino jakaa tietoja niille henkilöstön jäsenille, jotka eivät voi osallistua kokouksiin.

Kehotamme myös yksittäisiä osastoja jakamaan ajankohtaista, sisäistä tietoa muille Pedersören organisaation osastoille ja toimialoille.

5.2.4 Sosiaalisen median chat-kanavat

Tietyissä yhteyksissä – esimerkiksi työryhmissä tai pienissä työyhteisöissä – voi olla joustavaa viestiä teknisillä välineillä, joissa on chat-toiminto. Chatin käyttö edellyttää, että kaikki asianosaiset hyväksyvät käytännön tai että he voivat muulla tapaa saada tiedot.

5.2.5 Intranet

Pedersören intranetissa on yleistä tietoa työntekijöiden eduista ja velvollisuuksista. Intranetissä julkaistaan myös hyödyllisiä linkkejä, yhteystietoja ja henkilöstölehti. Henkilöstö pääsee kirjautumaan Pedersören intranetiin omilla käyttäjätunnuksilla (sähköpostiosoite + salasana).

5.2.6 Ilmoitustaulut

Priorisoimme sisäistä viestintää sähköisten kanavien kautta, jolloin tieto on nopeasti kaikkien saatavilla. Voimme tietysti käyttää myös ilmoitustauluja tiedon jakamiseen henkilöstön ja eri osastojen välillä.

5.3 Tiedottaminen luottamuselinten asioista ja päätöksistä

Henkilöstö voi ja heitä kehoitetaan lukemaan kunnanhallituksen, kunnanvaltuuston, lautakuntien, jaostojen ja neuvostojen esityslistoja ja pöytäkirjoja Pedersören verkkosivustolla niiltä osin, kuin ne ovat julkisia. Luottamushenkilöillä on lisäksi pääsy luottamustoimea koskeviin luetteloihin, pöytäkirjoihin ja asiakirjoihin Gambit Docsissa, joka on sähköinen asiakirja-arkisto. Sen käyttö edellyttää kirjautumista henkilökohtaisilla tunnuksilla ja sisältää käyttöoikeuksin rajoitettuja alueita.

5.4 Tiedottaminen johtoryhmän kokouksista

Yhteenveto johtoryhmän kokouksista julkaistaan intranetissa. Osastopäälliköt antavat johtoryhmälle tietoja ajankohtaisista asioista ja tärkeimmistä valmisteltavista asioista.

Kehitämme johtoryhmän uutiskirjeen, joka sisältää ajankohtaista tietoa tai käsittelee tiettyä aihetta.

5.5 Sisäisen viestinnän ensisijainen kehitysalue

Ensisijainen kehitysalue on luoda yhteinen, digitaalinen alusta sisäiselle viestinnälle. Tiedon jakamisen tulee olla helppoa organisaation sisällä, ja kaikkien tulee tietää, mistä he löytävät ajantasaista tietoa.

Kaikilla henkilöstön jäsenillä tulee olla myös pääsy yhteiseen viestintäalustaan ja tarvittaviin välineisiin, jotta he voivat osallistua Pedersören sisäiseen viestintään.

6 Kriisiviestintä

Tiedontarve kasvaa kriisi- ja poikkeustilanteissa. Tällaisissa tilanteissa tehtävänä on tiedottaa asiasta ennen kuin virheelliset tiedot ja huhut leviävät.

Kriisejä on erilaisia. Ne vaihtelevat vakavuudeltaan, intensiteetiltään ja kestoaltaan. Mitä

äkillisemmin kriisi syntyy ja mitä kauemmin se kestää, sitä kauemmin meidän on oltava valmiina tehostamaan viestintää. Esimerkkejä:

- 1) äkilliset onnettomuudet ja palvelukatkokset (suurpalo, sähkökatkos, saastunut vesi)
- 2) hitaasti kehittyvät kriisit (epidemiat)
- 3) väkivalta tai uhka
- 4) imagokriisit (juorut, kritiikki ja perättömät huhut tai oma virhe, vahinko, väärinkäyttö, sisäiset erimielisyydet, valheet, puuttuvat tiedot).

Kriisiviestintämme perustuu arkiviestintäämme, ja keskeisiä lähtökohtia ovat avoimuus, rehellisyys ja nopeus. Otamme vastuuta ja otamme selvää siitä, ketä kriisi koskee, jonka jälkeen tiedotamme asiasta. Ensisijaiset kohderyhmämme kriisitilanteessa ovat asukkaat, henkilöstö, tiedotusvälineet ja asianomaiset viranomaiset.

Kuntalaisten on mahdollisimman nopeasti saatava tietää:

- Mitä on tapahtunut?
- Mikä on syynä?
- Mitä asialle tehdään?
- Miten kuntalaisten tulee toimia?
- Miten tapaus/kriisi vaikuttaa asukkaiden arkeen ja Pedersören normaaliin toimintaan?

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu on pelastustöitä johtavalla viranomaisella. Muissa kunnan sisäisissä poikkeustilanteissa tiedotusvastuu riippuu kriisin luonteesta. Suurissa, vakavissa kriiseissä johtoryhmä johtaa ja koordinoi tiedottamista.

7 Tarkistaminen

Viestintästrategia tarkistetaan ja päivitetään tarvittaessa jokaisella toimikaudella.

8 Lainsäädäntö

- Suomen perustuslaki (731/1999)
- Kuntalaki (410/2015)
- Julkisuuslaki
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)
- Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa (449/2007)
- Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)
- Kielilaki (423/2003)
- Valtioneuvoston periaatepäätös 20.12.2012 kansalliskielistrategiasta
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta (634/2011)

- Tietosuojalaki (1050/2018)
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR)

LIITTEET

Verkkosivuston käytön muistilista

Kukin toimiala valitsee keskuudestaan henkilön, joka vastaa toimialan verkkoaineistosta verkkosivustolla www.pedersore.fi.

Kukin toimiala vastaa ja pitää huolta siitä, että tiedot ovat ajantasaisia ja

päivitettyjä. Kukin toimiala tarkistaa aineiston määrättynä ajankohtana joka

kuukausi.

Sosiaalisen median käytön muistilista

- 1) Esimiehen on annettava määräys, jotta virkamies tai työntekijä voi hallinnoida sosiaalista mediaa tehtävänsä puolesta. Päätöksessä tehdään myös selväksi, että virkamies/työntekijä käyttää sosiaalista mediaa virkamiehenä/työntekijänä eikä yksityishenkilönä.
- 2) Tiedottajalle on kerrottava sosiaalisessa mediassa tehtävästä työstä jakamalla hänelle työstä laadittu suunnitelma. Tiedottaja laatii yhteenvedon Pedersören kunnan käyttämistä sosiaalisen median kanavista.
- 3) Henkilö, jonka tehtävänä on käyttää sosiaalista mediaa, on vastuussa siitä, että mediaa käytetään oikein ja ohjeiden mukaisesti. Jos sosiaalisesta mediasta vastaava virkamies on poissa, hänen tilalleen on valittava sijainen.
- 4) Kunnan graafista ilmettä on käytettävä myös sosiaalisessa mediassa, jotta julkaisun lähettäjä käy selkeästi ilmi. Jos graafisen ilmeen käyttö ei ole mahdollista, julkaisuista on silti käytävä selkeästi ilmi lähettäjä ja se, onko kyse Pedersören kunnan virallisesta kanavasta vai ei.
- 5) Pedersören kunnan sosiaalisen median kanavissa julkaistavan sisällön on oltava aina asiallista, objektiivista ja puolueetonta.
- 6) Nykyisiä sivuja ja alustoja on seurattava päivittäin. Sosiaalisesta mediasta vastaava virkamies vastaa myös tilien päivityksestä ja seurannasta.
- 7) Kaikkia sosiaalisen median julkaisuja pidetään pääsääntöisesti yleisenä asiakirjana, jos julkaisu on osa kunnan toimintaa. Salassapitovelvollisuuden piiriin kuuluvia asiakirjoja ei saa julkaista sosiaalisessa mediassa. Arkaluonteisten tietojen paljastaminen yksityishenkilöistä on myös kielletty.

- 8) Sosiaalisen median kanavasta tallennetaan säännöllisesti näyttökuva. Tiedottajalle lähetetään vuosittain raportti, joka sisältää vuoden aikana otetut näyttökuvat ja kuvauksen tehdystä työstä.
- 9) Käytettävästä sosiaalisen median kanavasta vastaava henkilö on vastuussa kanavan seurannasta. Vastuuhenkilön on seurattava päivittäin, mitä tietoja käyttäjät julkaisevat.