

Rautjärven kunnan viestintäohje

Kunnanhallitus 9.3.2020

Kunnanvaltuusto 16.3.2020

Päivitetty 6.4.2022 / Viestintätiimi

Rautjärvi
PADOT MURTAVA KOTI- JA KUTUPAIKKA



Sisällys

1	VIESTINNÄN LÄHTÖKOHDAT	3
2	VIESTINNÄN TAVOITTEET	4
3	BRÄNDI JA VISUAALINEN ILME	5
4	VIESTINTÄVASTUU JA VIESTINNÄN ORGANISOINTI	6
5	VIESTINNÄN VÄLINEET	7
5.1	Ulkoinen viestintä	7
5.2	Sisäinen viestintä	12
6	KRIISIVIESTINTÄ	14
7	VIESTINNÄN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN	14

LÄHDE

Kuntaviestinnän opas; Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin
Suomen Kuntaliitto, 2016

1 VIESTINNÄN LÄHTÖKOHDAT

Kunnan tulee laatia valtuustokausittain kuntastrategia, joka toimii taloussuunnittelun perustana. Rautjärven kuntastrategia on hyväksytty kunnanvaltuustossa 22.2.2021 § 3. Uusi kunnanvaltuusto hyväksyi strategian päivityksen kokouksessaan 15.11.2021 § 61. Kuntastrategia on kuntalaisten nähtävillä kotisivuilla osoitteessa <https://rautjarvi.fi/fi/Kunta-ja-hallinto/Talous-ja-strategia/Strategiat-ja-kehittamisohjelmat>.

Strategiassa on linjattu kunnan arvot:

Avoimuus; Kannustetaan uusiin avauksiin; Päätöksenteko osallistavaa
Yhteisöllisyys; Tehdään asioita yhdessä kuntalaisten hyväksi
Vastuullisuus; Toimitaan ihmistä ja luontoa kunnioittaen

Tavoitetila 2030

Rautjärvi on elinkelpoinen

Asukasluku 3028

Kunnan muuttovoitto 2018 – 2030 keskimäärin 25 hlöä/ vuosi

Työvoima 1273 (- 315 henkilöä eli 19 % vuodesta 2018)

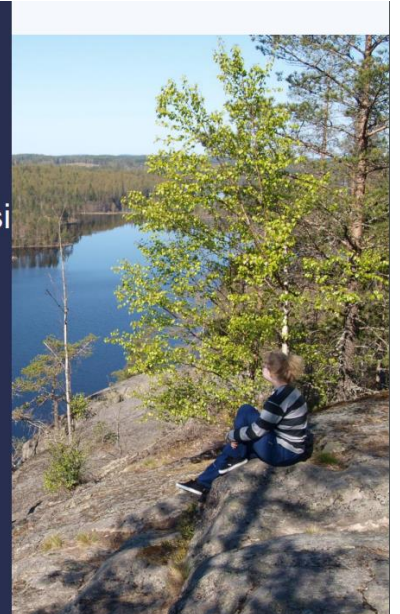
Alle 6-vuotiaita 111 ja peruskouluikäisiä 181

Yrittäjyys hyödyntää myös kansainvälisiä markkinoita ja asiakkuuksia

Yrittäjätaloudella kannustetaan yrityksiä kehittymään

Aktiivinen järjestötoiminta tukee kuntalaisten hyvinvointia

Kuntatalous on tasapainossa



Kuntastrategiassa esitetyt toimenpiteet tavoitetilaan pääsemiseksi:

- Kunnan brändääminen luonto- ja retkeilymatkakohteena
- Työllisyys- ja yrittäjyysohjelman laadinta ja toimeenpano
- Hiilineutraalin liikkumisen ja Simpeleen rautatieaseman kehittäminen
- Varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen järjestäminen ja harrastusmahdollisuuksien tukeminen perheiden arkea tukevalla tavalla
- Aktiivinen vaikuttaminen kunnan asukaslukuun ja -rakenteeseen
- Kuntalaisten osallistamisen aktivointi ja järjestötoiminnan tukeminen
- Lukio-opetuksen ja työvaltaisen oppimisen järjestäminen
- Monimuotoisen asumisen tarjonnan tukeminen ja markkinointi
- Etätöiden edellytysten toteuttaminen tietoliikenneyhteyksiä ja toimitiloja tarjoamalla sekä digitaitoja edistämällä
- Kunnan toiminnan tuottavuuden lisääminen



Aktiivinen ja vaikuttava viestintä on oleellinen osa jokaista toimenpidettä. Viestinnällä on merkittävä rooli tavoitettiin pääsemiseksi.

Kunnan viestintävelvollisuutta säätelevät perustuslaki, kuntalaki, julkisuuslaki ja hallintolaki. Julkishallinnon lähtökohtana on toiminnan julkisuus ja läpinäkyvyys ja merkittävistä asioista tulee tiedottaa jo suunnitteluvaiheessa. Myös yksilön tietosuoja ja yksityisyyden suoja tulee turvata kuten myös liikesalaisuuksien säilyminen.

2 VIESTINNÄN TAVOITTEET

Viestinnän perustehtävänä on tarjota ajan tasalla olevaa tietoa kunnan toiminnasta, palveluista ja suunnitelmista sekä niiden vaikutuksista.

Kunnan viestintä on vuorovaikutteista viestintää, jossa kuntalaisella on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asioiden valmisteluun. Kuntalaisten osallisuutta tullaan lisäämään strategiaan kirjatulla kuntalaisten kuulemisen toimintamallilla.

Aktiivinen ja positiivinen viestintä on kunnan strateginen työkalu ja se tukee asiallista julkista keskustelua, helpottaa päätöksentekoa, vähentää valituksia sekä luo myönteistä ilmapiiriä ja hyvää kuntakuvaa. Viestinnällä myös aktivoidaan kuntalaisia pitämään huolta omasta elinympäristöstään ja toisista ihmisistä.

Kunnan elinvoiman ja maineen kehittämiseksi tarvitaan hyvää viestintä- ja markkinointiosaamista. Kunnan hyvä maine, yrittäjämynönteinen ilmapiiri ja luontokohteet lisäävät vetovoimaa ja parantavat mahdollisuutta saada uutta yrittäjyyttä ja uusia asukkaita paikkakunnalle.

Viestinnän keskeisimmät kohderyhmät ovat mm. eri-ikäiset kuntalaiset, kunnan henkilöstö, luottamushenkilöt, vaikuttajaryhmät, yrittäjät, kolmas sektori, matkailijat ja vierailijat, media, potentiaaliset uudet asukkaat, vapaa-ajanasukkaat, yhteistyötahot ja sidosryhmät. Kuntaorganisaation sisäinen viestintä on toimivan viestinnän lähtökohta. Kohderyhmien erilaiset tarpeet otetaan kunnan viestinnässä huomioon.



Muista ainakin:

- 1. Kaikilla on oikeus tietoon ja vuorovaikutukseen.*
- 2. Viestintä lähtee kuntalaisen tarpeista, ei organisaatiosta.*
- 3. Henkilöstö, luottamushenkilöt ja sidosryhmät on pidettävä ajan tasalla.*
- 4. Viestintä alkaa yhteisestä ideoinnista.*
- 5. Viestintää on suunniteltava ja vastuut on pidettävä kirkkaina.*
- 6. Mediaa palvellaan tasapuolisesti ja aktiivisesti.*
- 7. Perustiedot palveluista ovat verkossa joka hetki kunnossa.*
- 8. Sosiaalinen media on media muiden joukossa - harkitse mitä julkaiset.*
- 9. Maine syntyy arkipäivän teoista - brändityö vahvistaa elinvoimaa.*
- 10. Viestinnän on oltava selkeätä - erityisesti poikkeustilanteissa.*

Kuntaviestinnän opas

3 BRÄNDI JA VISUAALINEN ILME

Rautjärven kuntaan on laadittu ja otettu käyttöön syyskuussa 2021. Ohjeistuksessa määriteltyä visuaalista ilmettä käytetään kaikessa kunnan viestinnässä. Graafinen ohjeistus on esillä kunnan kotisivuilla: <https://rautjarvi.fi/fi/Yhteystiedot/Viestintamateriaali>. Rautjärven kunnan logon eri versiot ja niiden käyttötapa on määritelty graafisessa ohjeistuksessa.



Rautjärven kunnan slogan on Rautjärvi – padot murtava koti- ja kutupaikka. Slogania käytetään viestinnässä alla olevassa muodossa.



Rautjärven kunnan viestinnän periaatteita:

- viestintä on aktiivista, tasapuolista ja selkeää
- viestintä on säännöllistä, ajantasaista ja monikanavaista
- viestintä on tärkeä osa toimintaa ja päätöksentekoa
- viestinnän vastuut on selkeästi määritelty
- viestinnän visuaalinen ilme on yhtenäinen
- viestintätoimenpiteet tukevat toisiaan
- viestintä on kuntalaista lähellä ja se osallistaa kuntalaiset kunnan kehittämiseen
- sisäinen viestintä on tärkeässä roolissa
- yhteistyökumppanit, sidosryhmät ja media saavat ajantasaista tietoa

4 VIESTINTÄVASTUU JA VIESTINNÄN ORGANISOINTI

Kuntalaki 29 § Viestintä

Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

- Rautjärven kunnan hallintosäännön 5 §:n mukaan kunnan viestintää ja tiedottamista johtaa kunnanhallitus. Kunnanhallitus hyväksyy ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista ja verkkoviestinnästä sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.
- Kunnanhallitus, lautakunnat, kunnanjohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat siitä, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun. Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.
- Kunnan luottamushenkilöiden, viranhaltijoiden ja työntekijöiden hoitaessa asemansa perusteella viestintää heidän tulee sitoutua Rautjärven kunnan

viestinnän periaatteisiin ja hyvään tiedotustapaan, joka pohjautuu faktoihin, kunnan voimassa oleviin päätöksiin sekä kunnanvaltuuston hyväksymiin strategisiin linjauksiin.

- Rautjärven kunnan viestinnästä vastaa kunnanjohtaja. Kunnassa toimii viestintätiimi, jossa on edustajat kaikilta toimialoilta. Tiimistä vastaa hallintojohtaja.
- Hallintojohtaja vastaa viestinnän koordinoinnista, kehittämisestä, suunnittelusta ja toteutuksesta yhdessä viestintätiimin kanssa. Hallintojohtajan vastuulle kuuluu myös sähköinen viestintä. Nimetyt pääkäyttäjät vastaavat verkkosivujen, intranetin, Dynastyn ja muiden järjestelmien toiminnasta, hallintosihteeri vastaa pääasiassa käytännön viestintätehtävistä. Sisällöntuottajina eri kanavissa toimivat pääsääntöisesti viestintätiimin jäsenet.
- Kunnan kriisiviestintä- ja valmiussuunnitelma laaditaan ja ylläpidetään erikseen niin, että se soveltuu erilaisten tilanteiden tiedotuksen hoitamiseen.
- **Viestintäsuunnitelma** laaditaan tarvittaessa yhden asian tai ajanjakson toimenpiteistä. Suunnitelman toimenpiteet laaditaan yksityiskohtaisesti, tavoitteiden ja kohderyhmien mukaan.

Muista nämä

- *Jokaisella kuntaorganisaation jäsenellä on oma roolinsa kunnan viestinnässä*
- *Viestinnän vastuista ja rooliasta on tärkeää sopia*
- *Käytännön viestintävastuu on toimivalla johdolla ja viestintähenkilöstöllä*

Kuntaviestinnän opas

5 VIESTINNÄN VÄLINEET

5.1 Ulkoinen viestintä

Julkishallinnon lähtökohtana on toiminnan julkisuus ja läpinäkyvyys. Julkisuutta ei voi täysin hallita ja etenkin mielipidekeskusteluihin tulee suhtautua asiallisesti. Virheet ja väärät tiedot tulee kuitenkin oikaista. Myös kielteisistä asioista on tarpeen tiedottaa, jotta oikaistaan huhuja ja virheellisiä tietoja.

Toimielin	Asiat	Tiedotuskanava
kunnanhallituksen ja valtuuston asiat	esityslistat, pöytäkirjat, päätökset	internet – www.rautjarvi.fi
lautakuntien asiat	esityslistat, pöytäkirjat, päätökset	internet – www.rautjarvi.fi
kunnanjohtaja hallintojohtaja	tiedotusvastaava kuulutukset, viranhaltijapäätökset, virallinen tiedottaminen	internet - (www.rautjarvi.fi) Uutisvuoksi ja Parikkalan- Rautjärven Sanomat, lausunnot medialle
konsernipalvelut	kuulutukset, viranhaltijapäätökset, asukastiedotteet	kuntalaiskirje – postitse internet – www.rautjarvi.fi facebook, instagram
elinympäristöpalvelut	kuulutukset, viranhaltijapäätökset, asukastiedotteet	Uutisvuoksi ja Parikkalan- Rautjärven Sanomat internet – www.rautjarvi.fi facebook, instagram
hyvinvointipalvelut	kuulutukset, viranhaltijapäätökset asukastiedotteet	kirjeitse facebook instagram

Tietohallinto / Rautjärven kunta

Kotisivut

Rautjärven kunnan pääviestintäkanava on kotisivut www.rautjarvi.fi

Kuntalain 84 §:n mukaan johtavilta luottamushenkilöiltä ja viranhaltijoilta kerätään sidonnaisuusilmoitukset ja tiedot julkaistaan kunnan verkkosivuille. Myös kunnan ilmoitukset keskitetään sähköisesti nähtäville.

Kuntalain 140 §:n mukaan valtuuston, kunnanhallituksen ja lautakunnan sekä kuntayhtymän ylimmän toimielimen pöytäkirja siihen liitettyine oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen julkaistaan yleisessä tietoverkossa, jollei salassapidosta muuta johdu.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta astui voimaan 1.4.2019 ja saavutettavuusvaatimusten soveltuminen käynnistyy portaittain. Kotisivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt tulee olla sellaisia, että kuka tahansa voi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan.

Kuntalain 109 §:n mukaan kunnan järjestämiä palveluja sekä kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa. Pykälän mukaan ainakin seuraavat tiedot on oltava saatavilla yleisessä tietoverkossa:

- kuntastrategia
- hallintosääntö
- talousarvio ja -suunnitelma
- tilinpäätös
- tarkastuslautakunnan arviointikertomus
- tilintarkastuskertomus
- kuntien yhteistoimintaa koskevat sopimukset
- konserniohje
- luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset
- luottamushenkilöiden palkkioiden ja korvausten perusteet
- palveluista perittävät maksut.

Sosiaalinen media (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube, blogit jne.)

Rautjärven kunnan asioista tiedotetaan ensisijaisesti kotisivujen kautta. Asioista tiedotetaan myös sosiaalisen median (myöhemmin viitataan lyhenteellä some) kanavien kautta. Somea käytetään myös epävirallisemmassa tiedotuksessa, markkinoinnissa, palveluun keräämisessä ja palveluiden tunnetuksi tekemisessä. Somessa voidaan jakaa myös muiden toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden päivityksiä tasapuolisuuden periaatteella.

Rautjärven kunnan Facebook-sivun lisäksi on myös toimintayksikköjen omia Facebook-sivustoja ja muita sosiaalisen median alustoja. Niiden käytöstä ja ohjeistuksesta vastaa toimiala- ja tulosityksikön johtaja.

Erikseen määritetyillä vastuuhenkilöillä (mm. viestintätiimin jäsenillä) on oikeus kunnan some-kanavien päivittämiseen. Vastuuhenkilöt noudattavat aktiivisuutta ja nopeaa reagointia, palautteeseen vastataan mieluummin heti. Sosiaalisen median viestijälle on erikseen laadittu viestintäohje, jonka johtoryhmä on hyväksynyt.

Kunnan luottamushenkilön, viranhaltijan ja työntekijän tulee omassa some-viestinnässään pitää huoli, että henkilökohtaisia näkemyksiä ei sekoita kunnan viestintään. Kunnalla on oikeus puuttua epäasialliseen ja virheelliseen viestintään kunnan toiminnasta.



Erilliset sähköiset palvelu- ja viestintäkanavat

Kunnan palveluissa käytettäviä erillisiä sähköisten palvelujen ja viestinnän kanavia (esim. Wilma) tulee käyttää tehokkaasti asiakasviestintään noudattaen kunnan yleistä viestintäohjeistusta. Sähköisen palvelun viestinnästä vastaa palvelun pääkäyttäjä yhdessä toimiala- ja tulosityksikön johtajan kanssa. Viestinnässä voidaan käyttää tekstiviestejä soveltuvien osin.

Julkiset kuulutukset ja viralliset ilmoitukset

Kuntalain 108 §:n mukaiset ilmoitukset julkaistaan ensisijaisesti vain yleisessä tietoverkossa. Kunnan viralliset ilmoitukset voidaan julkaista myös määritellyissä virallisissa ilmoituslehdissä Uutisvuoksessa ja Parikkalan-Rautjärven Sanomissa.

Kunnan virallinen ilmoitustaulu on kunnantalon ala-aulassa. Ilmoitustaulun hoitajana toimii asiointipisteen palvelusihteeri.

Sähköposti

Sähköpostiviestintää käytetään yhdelle henkilölle tai pienelle määrätulle joukolle viestittäessä. Sähköposti on nopea, vaivaton ja edullinen viestintätapa. Hyvää viestintätapaa noudattaen sähköpostiin pyritään reagoimaan ja vastaamaan mahdollisimman nopeasti.

Sähköpostiviestinnässä tulee ensi sijassa käyttää linkkejä kunnan kotisivuilla tai muualla verkossa julkaistuihin materiaaleihin ja vasta toissijaisesti viestin liitteitä.

Sähköpostin kautta tulleet kunnalle toimitetut asiakirjat ja aloitteet tulee toimittaa kunnan asiointipisteeseen kirjattavaksi Dynastyyn.

Kuntalaisten kuuleminen ja osallisuus

Suoraan asukasviestintää Rautjärven kunnassa tehdään kunnassa järjestettävissä kuntalaistilaisuuksissa. Kunnanhallituksen tulee huolehtia tilaisuuksien järjestämisestä säännöllisesti pari kertaa vuodessa eri ajankohtaisista aiheista. Kuntalaisille tulee antaa mahdollisuus kuulla asioista suoraan kunnan edustajilta sekä vaikuttaa ja ottaa kantaa. Kuntalaistilaisuuksien yhteydessä on hyvä mahdollisuus kyselyjen toteuttamiseen ja palautteiden keräämiseen Webropol-kyselyjen avulla.

Kuntaan valmistellaan strategiakauden aikana kuntalaisten kuulemisen malli, joka lisää kuntalaisten kuulemista ja osallisuutta.

Tiedotus- ja infotilaisuudet

Tiedotus- ja infotilaisuuksia järjestetään tilanteen mukaan merkittävistä ja mielenkiintoa herättävistä rajatuista aihealueista kuntalaisille ja medialle. Tiedotustilaisuuksia järjestetään myös kriisitilanteissa. Tiedotustilaisuuteen kutsutaan median edustajat ja mahdollisesti myös muita henkilöitä. Tiedotustilaisuudessa on läsnä kutsun lähettänyt taho (kunnanjohtaja, hallintojohtaja, toimialajohtajat jne.) ja lisätietoja antavat henkilöt.



Tiedotteet

Tiedote julkaistaan ennen tai jälkeen tiedotustilaisuuden sekä tarvittaessa nopeaa reagointia ajankohtaiseen asiaan tai tapahtumaan.

Tiedote lähetetään yleensä sähköpostilla ja siihen ei lisätä erillistä liitettä. Otsikko muotoillaan niin, että se houkuttelee median edustajaa avaamaan tiedotteen.

Uutinen/ keskeinen viesti kerrotaan heti tiedotteen alussa. Tiedotteessa käytetään selkeää, konkreettista ja helposti luettavaa kieltä ja selkeää kappalejakoja. Tiedote kirjoitetaan siinä muodossa, että se voidaan julkaista sellaisenaan.

Tiedotteen lopussa on asiasta lausuntoja antavan yhteyshenkilön/yhteyshenkilöiden nimi ja yhteystiedot. Tiedotteessa voi olla myös viestintähenkilön yhteystiedot.

Sidosryhmäviestintä

Media on kunnan hyvä yhteistyökumppani, jonka avulla saavutetaan suuri yleisö paremmin kuin millään muulla tavalla. Medialle lähetetään juttuvinkkejä ajankohtaisista aiheista ja pyritään siihen, että juttuvinkki poikii myös haastattelupyynnön ja lehtijutun tai radio- tai tv-haastattelun. Yleisesti ottaen mediaan suhtaudutaan myönteisesti ja pyritään informoimaan mediaa heti, kun se on mahdollista. Hyvä yhteistyö syntyy molemminpuolisesta luottamuksesta ja molemminpuolisesta toimintatapojen tuntemisesta. Myös muu sidosryhmäviestintä, esim. viranomaisviestintä, on tärkeää kunnan kannalta.

Lehti-ilmoitukset

Rautjärven kunnan ilmoituslehtinä käytetään Uutisvuoksea ja Parikkalan-Rautjärven Sanomia. Lehti-ilmoittelun määrä on vähenemässä mutta painetulla sanalla on kuitenkin vielä oma roolinsa viestinnässä. Valtuusto päättää lehti-ilmoitusten käytön periaatteista.

Asiakaspalvelu

Ystävällinen, asiantunteva ja kunnan strategian mukainen, toimiva palveluviestintä auttaa kuntalaista ja kasvattaa kunnan myönteistä mainetta sekä luottamusta kunnan toimintaan.

Ajantasainen kotisivuviestintä on toimivan neuvonnan ja asiakaspalvelun edellytys. Kotisivut ovat asiakkaiden tärkeä tietolähde, joten ne on pidettävä ajan tasalla.

Rautjärven kunnan yleistä neuvontaa hoitaa kunnantalon asiointipiste, joka toimii kunnantalon ala-aulassa. Jokaisen kunnan palveluksessa olevan tulee ottaa vastaan asiakaspalautetta. Jos palautteella on yleistä merkitystä, se tulee toimittaa lähijohtajan tietoon.

Neuvonta ja asiakaspalvelu eivät ole vain myönteinen mahdollisuus, vaan myös lakisääteinen vaatimus. Hallintolain mukaan kunnan on neuvottava ja palveltava asiakkaitaan. Kuntalaisille pitää myös kertoa, miten kysymyksiä ja asiakaspalautetta voi jättää, miten palauteet käsitellään, miten asioita saa vireille, miten palvelupisteet ovat auki ja miten virkamiehet ovat tavoitettavissa.

Kuntaviestinnän opas

Markkinointi, mainokset, esitteet

Markkinoinnissa ja mainonnassa noudatetaan kunnan strategiaa ja graafista ohjeistusta. Vaikka sähköinen materiaali on nykyään tärkeässä roolissa, lehti-ilmoitukset, mainokset, painetut esitteet, oppaat ja erilaiset tiedotuslehdet ovat edelleen ajankohtaisia. Kotiin jaettava tiedotuslehdellä tai oppaalla on oma roolinsa, kun maksullisten lehtien tilaaminen vähenee.

Esitteiden ja muun painomateriaalin kanssa tarvitaan harkintaa ja niiden on oltava helppolukuisia, ymmärrettäviä ja havainnollisia kaikkia asiakasryhmiä ajatellen, tätä edellyttää myös vammaispalvelulaki. Koska tiedot vanhenevat nopeasti, pitää painettua materiaalia pystyä tukemaan ajantasaisilla sähköisillä materiaaleilla.

5.2 Sisäinen viestintä

Toimivan ulkoisen viestinnän perustana on hyvä sisäinen viestintä eli työyhteisöviestintä ja se on samalla edellytys myös hyvälle **työskentelyilmapiirille**.

Toimivalla työyhteisöviestinnällä varmistetaan, että kunnan työntekijät ja luottamushenkilöt saavat tarvitsemansa tiedon oman työnsä suorittamiseen. Jokainen työntekijä edustaa kuntaa työtehtävissään ja sisäinen viestintä on myös kaikkien asia.

Hyvin hoidettu henkilöstöviestintä on **välttämätöntä** tulokselliselle toiminnalle. Kaikista henkilöstön asemaan olennaisesti vaikuttavista asioista on tiedotettava viipymättä, joten lähijohtajilla on tärkeä rooli henkilöstöviestinnässä. Sisäisen viestinnän onnistuminen on kiinni organisaatiokulttuurista, välineet voivat olla mitkä tahansa.

Sisäisen viestinnän kanavat

Työyhteisöviestintä on suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Viestinnän keinoja ovat mm., Teams, sähköposti, palaute, tiimityö, perehdyttäminen, työpaikka- ja henkilöstökokoukset, tiedotteet, kehityskeskustelut ja työnohjaus. Teamsissa oleva Henkilöstön tiedostuskanava -tiimi toimii Rautjärven kunnan henkilöstön sisäisenä tiedottamiskanavana.

Kasvokkain tapahtuva viestintä esim. tiedotustilaisuudessa on tehokkainta. Tiedotustilaisuuden keskeisin viesti on hyvä julkaista vielä Teamsissa. Teamsin käyttö olisi hyvä pitää aktiivisena ja esim. toimialoitain julkaista siellä ajankohtaista tietoa.



Teamsin keskustelukanavan aktiivisella käytöllä sähköpostiliikennettä saadaan vähennettyä. Keskustelukanava on sähköpostia ketterämpi, nopeampi ja interaktiivisempi vuorovaikutuskanava. Myös video- ja puheluyhteys on helppo ja nopea ottaa tätä kautta.

Luottamushenkilöillä on käytössään sähköinen kokouskäytäntö (Cloud meeting) ja selainpohjainen Office365.

Toimielin	Asiat	Tiedotuskanava
kunnanhallituksen ja valtuuston asiat	pöytäkirjat, pöytäkirjat, päätökset	Dynastyn sisäinen ja ulkoinen viestintä
lautakuntien asiat	pöytäkirjat, päätökset	Dynastyn sisäinen ja ulkoinen viestintä
kunnanjohtaja	henkilöstöön liittyvät asiat organisaatiomuutokset muut oleellisesti asiat	infotilaisuudet, Teams, sähköposti
johtoryhmä	toimialojen asioiden käsittely	muistio (Teams)
hallintotiimi	hallintotiimin yhteiset asiat	muistio (Teams), konsernipalvelujen tiedotteet
hyvinvointitiimi	tiimin yhteiset asiat - hyvinvointisihteeri	muistio
Simpeleen ja Aseman koulu	koulun sisäiset asiat - rehtori/koulunjohtaja/sihteeri	muistio - Wilma
päiväkodit	henkilöstöön liittyvät asiat lapsiin liittyvät asiat	wilma, google drive palvelut
konsernipalvelut	talousasiat, henkilöstöasiat, yleiset asiat	tiedotteet - intranet
elinympäristöpalvelut	työjohdolliset asiat	muistio, tiedotteet - intranet
hyvinvointipalvelut	henkilöstöasiat, työjohdolliset asiat	muistio - intranet

Tietohallinto / Rautjärven kunta

6 KRIISIVIESTITÄ

Kriisitilanteessa ihmisen tiedontarve lisääntyy, mutta samalla kyky vastaanottaa tietoa heikkenee, joten ohjeiden selkeys on erittäin tärkeää. Poikkeustilanteita koskevat ohjeet on hyvä yksinkertaistaa esimerkiksi muistilistoiksi tai viestintäkorteiksi. Nopeat toimintaperiaatteet tulee olla kaikkien tiedossa.

Kuntaviestinnän opas

Kunnan viestintärutiinien pitää olla kunnossa, sillä poikkeustilanteissa viestintä on tavanomaisten viestintäkäytäntöjen ja -kanavien tehostettua käyttöä. Erityistilanteissa viestinnän tarve korostuu ja viestinnän tarve on suuri.

Kunnan kriisiviestintäsuunnitelma julkaistaan kunnan intranet-sivuilla, mutta käyttötarkoituksensa takia se ei ole julkinen.

7 VIESTINNÄN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN

Rautjärven kunnan viestintätiimi koordinoi ja kehittää kunnan ulkoista ja sisäistä viestintää. Viestinnän ja markkinoinnin seuranta ja arviointi on osa kunnan strategian toteutumisen seurantaa ja näin ollen se on tärkeässä roolissa. Seurannan tulee olla tavoitteellista ja johtaa myös toiminnan arviointiin ja kehittämiseen.

Seurannan välineitä ovat mm.

- Kuntaliiton KISA-arviointimenetelmä (itsearviointiväline viestinnän nykytilan ja kehittämisalueiden kartoittamiseen)
- verkkosivujen kävijämäärät
- somekanavien kävijämäärät
- kuntalaiskyselyt
- tapahtumakyselyt
- suullinen, sähköisesti ja puhelimitse tullut palaute
- työtyytyväisyyskyselyt, kehityskeskustelut
- Teamsin käyttöasteen mittaus