



Viestintäohje

Enontekiön kunta

Hyväksytty kunnanhallituksessa 8.10.2024

Sisällys

1. VIESTINNÄN TARKOITUS– MIKSI VIESTIMME	2
1.1 VIESTINNÄN TEHTÄVÄ	2
1.2 KUNTASTRATEGIA 2022-2025	2
2. VIESTINNÄN TOIMINTATAVAT	3
2.1 VIESTINNÄN PERIAATTEET	3
2.2 TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ.....	3
2.3 VALMISTELU JA PÄÄTÖSVIESTINTÄ.....	4
2.4 ASUKAS- JA PALVELUVIESTINTÄ	5
2.5 KRIISI- JA HÄIRIÖTILANNEVIESTINTÄ.....	5
2.6 MARKKINOINTIVIESTINTÄ.....	6
2.7 VIESTINNÄN YHDENVERTAISUUS	6
2.8 VIRHEELLISEN TIEDON KORJAAMINEN	7
3. VIESTINNÄN VASTUUT JA ORGANISOINTII	7
4. VIESTINTÄKANAVAT	8
4.1 SISÄINEN VIESTINTÄ	8
4.1.1 Kasvokkain viestintä.....	8
4.1.2 Palaverit	8
4.1.3 Kunnan verkkosivut.....	9
4.1.4 Sähköinen henkilöstötiedote	9
4.1.5 Sähköposti.....	9
4.1.6 Puhelin	9
4.1.7 Pikaviestisovellukset: Whatsapp.....	9
4.1.8 Teams-toimintaympäristö.....	10
4.2 ULKOINEN VIESTINTÄ	10
4.2.1 Välitön palveluviestintä	10
4.2.2 Verkkosivut	11
4.2.3 Sosiaalinen media	12
4.2.4 Lehtimainonta	12
4.2.5 Sähköposti.....	13
4.2.6 Puhelin	14
4.2.7 Infonäytöt	14
4.2.8 Rekrytointiviestintä.....	14
4.2.9 Tiedotteet	14
4.2.10 Painettu kuntalaistiedote	15
4.2.11 Palvelutietovaranto (PTV).....	15
4.3 HAASTATTELUT	15
4.4 KESKUSTELUTILAISUUDET	16
5. VIESTINNÄN ILME – GRAAFINEN ULKOASU	16
6. VIESTINNÄN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN	16
7. LIITTEET	17

1. Viestinnän tarkoitus– miksi viestimme

Viestinnän tehtävä on tukea kunnan strategiassa vahvistettujen päämäärien saavuttamista. Viestintä kertoo kuntalaisille, yhteistyökumppaneille ja sidosryhmille kunnan toiminnasta ja tekee kuntaa tunnetuksi.

Viestintäohjeessa kuvataan viestinnän periaatteet, kohderyhmät ja ydinviestit, viestinnän roolit ja vastuut sekä viestinnän keinot ja kanavat. Viestintäohjeessa kerrotaan myös viestinnän seurannasta ja kehittämisestä. Viestintäohje tarkistetaan aina uuden strategian yhteydessä.

Kunnanhallitus, lautakunnat, kunnanjohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.

1.1 Viestinnän tehtävä

Viestinnän tehtävänä on välittää tietoa. Kunnan viestintä on lainsäädännön ohjaamaa ja toimintaa koskevo avoimuuden ja läpinäkyvyyden vaatimus. Kuntaviestintää ohjaavat monet eri lait. Perustuslaki luo pohjan kunnan viestintävelvoitteille. Hyvä hallinto on perusoikeus ja hyvän hallinnon perusteet määrittellään lailla.

Jokaisella on perustuslaillinen oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen on hallintolain mukaan toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava kysymyksiin ja tiedusteluihin, jotka koskevat asiointia. Hyvän kielenkäytön vaatimus edellyttää viranomaiselta asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kielenkäyttöä.

Hyvän hallinnon toteutumisen kannalta on merkityksellistä, että kuntalaisen yhteydenotto käsitellään siten, ettei hänelle jää epätietoisuutta siitä, aiotaanko asialle tehdä jotakin vai ei.

Viranomaisen asiakirjat ovat pääsäännön mukaan julkisia, ja jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Kuntalain mukaan kunnalla on erittäin laaja tiedottamisvelvollisuus. Lain mukaan kunnan on luotava mahdollisuudet asioihin osallistumiselle ja vaikuttamiselle. Viestintävelvoitteita täsmentävät edelleen julkisuuslaki, tietosuojalainsäädäntö, kieliflaki, saamen kieliflaki, hallintolaki sekä eräät erityislait, muun muassa laki saamelaiskäräjistä, hankintalaki, maankäyttö- ja rakennuslaki sekä laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa.

Viestintä on lakisääteisyys lisäksi myös palvelun apuväline sekä osa palvelun kehittämistä. Kuntalainen on asiantuntija häntä koskevista asioista ja määrittelee myös viestinnän tarpeen.

Viestinnän peruseriaatteina ovat avoimuus, julkisuus, ajankohtaisuus ja vuorovaikutus. Viestinnällä mahdollistetaan kuntalaisten osallistuminen ja tuetaan kunnan kehitystä.

1.2 Kuntastrategia 2022-2025

Enontekiön kuntastrategia 2022-2025 on hyväksytty valtuustossa 18.5.2022. Kuntastrategia määrittelee kunnan toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteet. Kuntastrategia laaditaan valtuustokausittain.

Enontekiön kuntastrategian 2022-2025 visio on Enontekiö – Arktinen kotimme. Arvojamme ovat luonto, aktiivisuus ja yhteisöllisyys. Edistämme asukkaiden hyvinvointia ja alueen elinvoimaa järjestäen palvelut sosiaalisesti, ympäristöllisesti ja taloudellisesti kestäväällä tavalla.

Viestinnän tulee perustua samaan arvopohjaan kuin kunnan muu toiminta.

2. Viestinnän toimintatavat

2.1 Viestinnän periaatteet

Enontekiön kunnan tehtävänä on oma-aloitteisesti ja aktiivisesti tiedottaa asioista valmistelusta päätöksentekoon. Kunnan viestinnästä vastaavat kaikki omalta osaltaan ja viime kädessä kunnanjohtaja. Viestinnässä panostetaan tehokkuuteen ja nopeuteen hyödyntämällä nykyaikaista tekniikkaa. Asiat kerrotaan avoimesti. Viestinnässä on kerrottava asiat mahdollisimman objektiivisesti ja monipuolisesti tosiasioihin perustuen.

Viestintä lähtee asiakkaan tarpeista siten, että viestin ymmärtää myös henkilö, joka ei tunne kunnan organisaatiota ja päätöksenteon vaiheita. Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä, ja siinä otetaan huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet sekä saamen kielilaista johtuvat saamenkielisten kuntalaisten oikeudet.

Viestinnällä rakennetaan kunnan vahvuuksiin perustuvaa mainetta luontoarvoiltaan rikkaana, palveluistaan huolehtivana ja asukkaidensa viihtyvyyttä vaalivana asuin- ja yrittäjäyyskuntana. Esiin nostetaan kunnan erityispiirteitä: erämaaluonto, aktiiviset kyläyhteisöt, omaleimainen kulttuuri, matkailu, yrittämisen ja asumisen mahdollisuudet.

Viestinnän sisältö on tosiasioihin perustuvaa ja tuo esiin kunnan virallisen kannan tiedotettavasta asiasta. Viestinnän tulee olla perusvireeltään positiivista kieltämättä negatiivisiakaan asioita. Silti viestintä ei ole vain virallisista päätöksistä tiedottamista, vaan sitä on myös kaikenlainen kunnan toiminnoista kertominen, asiakaspalvelu ja sosiaalisen median kanavissa keskustelu.

Enontekiön kunnan viestintä on

- Avointa - Onnistumisen lisäksi kerrotaan myös siitä, miten ongelmat aiotaan ratkaista.
- Oikea-aikaista - asioista kerrotaan riittävän ajoissa, jotta ihmisillä on mahdollisuus olla tilanteen tasalla ja tieto hyödyttää heitä mahdollisimman paljon.
- Laaja-alaista - kerrotaan kaikista keskeisistä kunnan toimintaan liittyvistä asioista.

2.2 Työyhteisöviestintä

Ulkoisen viestinnän perusta on toimiva sisäinen viestintä. Toimialajohtajilla ja -vastaavilla on vastuu päivittäisen viestinnän toteutumisesta. Käytännössä viestintätehtäviä hoitavat erikseen nimetyt henkilöt, mutta viestinnästä vastaa myös jokainen omalta osaltaan.

Kunkin esimies vastaa oman toimialansa työyhteisöviestinnästä. Henkilökunnalla on oma tärkeä roolinsa ja velvollisuus itse aktiivisesti etsiä, kysellä ja välittää tietoa kollegoilleen. Henkilöstöviestinnän tavoitteena on rakentaa keskustelevaa ja avointa työilmapiiriä, kannustaa oman työn kehittämiseen, kasvattaa yhteishenkeä ja sitoutumista työyhteisöön. Viestinnän tehtävä on myös antaa työntekijälle kaikki työn tekemisen kannalta olennainen tieto. Asioista tulee viestiä sisäisesti kaikille asianosaisille ennen kuin asiasta viestitään ulkoisesti.

Pieniltäkin tuntuvista asioista kannattaa tiedottaa, sillä asioiden mittasuhteet saattavat paisua turhaan, jos asiasta ollaan epä tietoisia tai käsitykset perustuvat virheelliseen tietoon. Joskus on tärkeää viestiä myös se, että sillä hetkellä ei ole viestittävää.

Työlainsäädännössä on määritelty työntekijää sitova lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan. Esimerkiksi salassapitosäädösten alaisten asioiden kertominen julkisesti, omien esimiesten ja työtovereiden julkinen arvosteleminen tai työnantajaa vahingoittavat julkiset puheet, eivät ole hyväksyttäviä. Mahdolliset ristiriidat ja keskustelua vaativat tilanteet tulee ottaa esille omassa työyhteisössä, esimiehen tai toimialavastaavan kanssa. Niitä ei tule käsitellä tiedotusvälineissä, asiakaspalvelutilanteissa tai sosiaalisessa mediassa.

Samanaikaisesti jokaisella suomalaisella on perustuslain takaama oikeus sananvapauteen. Asioista saa olla julkisesti eri mieltä ja oman mielipiteensä saa ilmaista hyvien käytöstopojen mukaisesti. Mielipiteitä esitettäessä tulee tuoda julki, että mielipide esitetään yksityishenkilönä eikä viranomaisen edustajana.

2.3 Valmistelu ja päätösviestintä

Kuntalain mukaan tietoverkossa tulee olla julkisesti saatavilla:

- 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.

Kuntalain tiedottamissäännöksessä veloitetaan kuntaa tiedottamaan asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista ja siitä, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

Kuntalain mukaan kunnan päätökset annetaan kuntalaisille tiedoksi verkossa. Ilmoitustaulu ei ole enää pakollinen. Jos erityislaissa kuitenkin vielä on maininta julkipanomenettelystä ja viranomaisen ilmoitustaulusta, tulee sitä vielä noudattaa. Sama koskee muuta viittausta viranomaisen tai muun toimijan ilmoitustauluun.

Ajankohtaisista kuntalaisia kiinnostavista asioista on pyrittävä tiedottamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa huomioiden kuitenkin julkisuuslainsäädännön asettamat rajoitteet sekä tarkoituksenmukaisuus. Etukäteistiedottamisella ei saa pyrkiä vaikuttamaan päätöksentekijöihin, vaan sen pitää olla päätösneutraalia.

Asioissa, joista päätetään useammalla päätöksentekotasolla, tulee selkeästi tuoda esille päätöksenteon kulloinenkin vaihe. Kokousten jälkeisessä tiedottamisessa kerrotaan tehdyistä päätöksistä, mahdollisista äänestyksistä ja eriävistä mielipiteistä, pöydällepanosta tai muusta asian käsittelyyn vaikuttavasta merkittävästä asiasta.

Pöytäkirjassa julkaistaan ainoastaan tiedonsaannin kannalta tarpeelliset henkilötiedot. Pöytäkirjan sisältämät henkilötiedot on poistettava yleisestä tietoverkosta oikaisuvaatimus- tai valitusajan päättyessä.

Toimielinten kokousten jälkeisestä tiedottamisesta vastaavat toimielimien puheenjohtaja ja esittelijä. Muissa kuin valtuuston kokouksissa käydyt keskustelut ovat luottamuksellisia, niistä ei kerrota

ulkopuolisille, eikä niistä tiedoteta. Mikäli kyse on kunnanhallitukselle tai valtuustolle tehtävä esitys, päättää tiedottamista koskevista asioista kunnanjohtaja. Kunnanhallituksen ja –valtuuston päätöksistä tiedottaa hallintojohtaja yhteistyössä kunnanjohtajan kanssa.

Vaaleihin liittyvistä tiedottamisvelvollisuuksista vastaa keskusvaalilautakunnan sihteeri yhdessä keskusvaalilautakunnan puheenjohtajan kanssa.

2.4 Asukas- ja palveluviestintä

Kunta on kuntalaisille. Kuntalaisilla on oikeus tietää, miten kunnan asioita hoidetaan sekä oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kunnalla on lakiin perustuen velvollisuus tiedottaa asukkailleen palveluista ja niitä koskevista muutoksista. Asukas- ja palveluviestintä on kiinteästi kunnan toimialojen palvelutoimintaan liittyvää perustyötä.

Palveluviestinnän suunnittelussa on huomioitava eri kohderyhmät ja niiden erityistarpeet ja tottumukset käyttää eri viestintävälineitä. Asukas- ja palveluviestintä tarjoaa tietoa kunnan palveluista, toiminnasta, suunnitelmista ja tavoitteista. Viestinnällä edistetään kuntalaisten hyvinvointia ja tyytyväisyyttä sekä luodaan edellytykset avoimelle vuorovaikutukselle sekä kuntalaisten mahdollisuuksille vaikuttaa kunnan toimintaan.

Asukas- ja palveluviestinnän tavoitteena on, että tyytyväisyys ja luottamus kunnan palveluihin vahvistuu.

2.5 Kriisi- ja häiriötilanneviestintä

Kunta vastaa tiedottamisesta myös kriisinomaisissa erityistilanteissa ja poikkeusoloissa, jolloin tiedottamisella on erityisen suuri merkitys. Kriisiviestintää edellyttäviä tilanteita voivat olla esimerkiksi häiriöt veden- tai sähkönjakelussa, suuronnettomuustilanteet, ympäristöongelmat tai niiden uhka.

Kriisi- ja häiriötilanneviestinnän tavoitteena on

- Varmistaa ihmisten turvallisuus.
- Turvata organisaation toimintaedellytykset.
- Tiedottaa palvelujen järjestelystä.
- Varmistaa totuudenmukainen mielikuva tilanteesta.
- Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin.

Kriisitilanteissa noudatetaan samoja viestinnän periaatteita kuin normaaliolojenkin viestinnässä kiinnittäen kuitenkin erityistä huomiota viestinnän nopeuteen ja tehokkuuteen. Viestinnän välineet ja kanavat valitaan kulloisenkin kriisitilanteen mukaan. Uusinta käytössä olevaa tekniikkaa pyritään hyödyntämään, jotta viestin kulku olisi mahdollisimman tehokasta, nopeaa ja kattavaa.

Kunta tiedottaa poikkeusoloissa vastuualueensa asioista yhteistyössä aluehallintoviraston, naapurikuntien sekä muiden alue- ja paikallishallintoviranomaisten kanssa.

Jos kuntaan perustetaan johtokeskus, siirretään tiedotustoiminta sinne. Onnettomuustilanteissa viestinnästä vastaa pelastustöitä johtava viranomainen ja onnettomuuden uhrien omaisille tiedottamisen hoitaa poliisi. Palveluiden tuottamishäiriöissä viestintävastuu kuuluu toiminnasta vastaavalle viranhaltijalle.

Keskeistä on, että kuntalaisille välittyy mahdollisimman nopeasti täsmällinen ja todenmukainen tieto siitä, mitä on tapahtunut, mistä se johtuu, mitä asialle ollaan tekemässä ja kuinka kuntalaisten tulee vallitsevassa tilanteessa toimia sekä miten tapahtuma vaikuttaa normaaliin elämään.

Onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle. Laajoista sähkö- tai vesikatkoista on tiedotettava hätäkeskukselle, joka tarvittaessa tiedottaa edelleen. Muista peruspalvelujen häiriöistä tiedottaa aina kulloisenkin toimialan vastaava johtaja tai hänen valtuuttamansa henkilö.

Eriyistilanteesta on aina ilmoitettava myös kunnan johdolle ja tiedotusvastaavalle. Luotettavan, ajantasaisen ja jatkuvasti saatavilla olevan tiedon tarve korostuu kriisitilanteessa. Avainasemassa ovat tällöin joukkoviestimet radio, tv ja sanomalehdet sekä verkkoviestintä. Kunnan nettisivuille tulee laittaa nopeasti tieto, mitä on tapahtunut, toimintaohjeet kuntalaisille sekä mistä tarvittaessa saa lisätietoa. Tiedotustilaisuudet, ovelta ovelle henkilökohtainen viestin vieminen ja kotitalouksiin jaettavat tiedotteet ovat myös käytettävissä olevia keinoja kriisitilanteissa. Toiminnan jatkumisen kannalta on välttämätöntä, että tärkeät puhelinlinjat eivät tukkeudu.

Kriisiviestinnästä on erillinen ohjeistus valmiussuunnitelmassa. Poikkeusolojen tiedottamisesta vastaa poikkeusolojen johtoryhmään nimetty tiedottaja. Normaalioloissa viestinnästä vastaa tilanteen mukainen toimialajohtaja. Lisäksi kunnanjohtajalle on aina välitettävä tieto poikkeustilanteesta. Normaaliolojen häiriötilanteissa viestinnästä vastaa ensisijaisesti kunnanjohtaja tai erikseen nimetty henkilö.

2.6 Markkinointiviestintä

Markkinointiviestinnän suunnitelma sisältää viestinnän toimenpiteitä, joilla kunta erottuu muista kunnista, rakentaa alueen positiivista imagoa sekä lisää tunnettuutta, houkuttelevuutta ja elinvoimaa uusien asukkaiden, matkailijoiden ja yritysten saavuttamiseksi. Kuntamarkkinoinnissa myytävä tuote on mielikuva. Yleensä kuntamarkkinointiin liittyy joitakin konkreettisia, lyhyellä tähtämellä mitattavissa olevia tavoitteita, kuten uusien asukkaiden houkuttelu. Markkinointiviestinnällä tuetaan kunnan tavoitteita edistää elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksista, houkuttella matkailijoita ja uusia asukkaita sekä lisätä työpaikkoja. Markkinointiviestinnän keinoina ovat esimerkiksi maksettu mainonta, painetut esitteet, kuntalahjat ja messuosallistumiset.

Yhtenäinen visuaalinen ilme on tärkeä viestinnän työkalu ja kuntakuvan rakentaja. Yhtenäinen ilme kertoo ulospäin keskinäisestä sitoutumisesta ja vahvasta yhteisestä organisaatiosta. Yhtenäisen visuaalisen ilmeen luomiseksi ja ylläpitämiseksi kunta käyttää omaa erillistä graafista ohjeistusta, jota veloitetaan noudattamaan kaikessa kunnan viestinnässä. Graafinen ohjeistus on materiaalin suunnittelua ja toteutusta helpottava työväline.

Enontekiön kunnalla on käytössään kaksi eri brändiä

1. "Enontekiön kunta: Son rohki soma paikka ellää" on kunnan markkinointilogo, joka viestii, että haluamme olla toimija, jolla on hyvä maine.
2. "Enontekiö – käsivarren lappi" on Enontekiön alueen yhteinen matkailubrändi, jonka tehtävänä on nostaa alueen tunnettuutta ja houkuttelevuutta matkailukohteena sekä ohjata liiketoimintaa alueen matkailu yrityksille.

Ohjeistukset brändeihin ovat tämän asiakirjan liitteenä.

2.7 Viestinnän yhdenvertaisuus

Viestinnässä tulee kaikkia kohdella yhdenvertaisesti. Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet sekä kuntalaisten kielelliset oikeudet. Kunta kuuluu saamelaisten kotiseutualueeseen eli viestinnässä käytetään myös pohjoissaamen kieltä saamen

kielilain mukaisesti. Englanninkielistä sisältöä lisätään kunnan nettisivuille erityisesti matkailijoiden tarpeisiin.

Selkeä ja ymmärrettävä kieli on peruslähtökohta, jota tulee jatkuvasti vaalia. Varsinaiseen viestintäkäyttöön tekstiä on muokattava ja täydennettävä taustatiedoilla, esimerkeillä ja kuvituksella.

2.8 Virheellisen tiedon korjaaminen

Julkisuudessa esiintyvät merkittävät virheellisyudet oikaistaan ja esitettyihin kysymyksiin vastataan mahdollisimman pian. Jos asiaa ei voi kommentoida esimerkiksi asian käsittelyn keskeneräisyyden vuoksi, tämä kerrotaan. Mielipidesivuilla esitettyihin asiallisiin kysymyksiin on syytä vastata, mutta mielipiteitä ei ole tarkoituksenmukaista lähteä kommentoimaan, eikä nimimerkillä kirjoitettuihin mielipiteisiin ole tarpeen vastata.

Oikaisun tai vastauksen laatii toimialavastaava, jonka alaisuuteen asia kuuluu. Hän myös huolehtii henkilöstönsä informoisesta.

3. Viestinnän vastuut ja organisointi

Enontekiön kunnan hallintosääntö määrittää, että kunnanhallitus johtaa kunnan viestintää ja tiedottamista. Kunnanhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja periaatteista, sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.

Läpinäkyvä asioiden valmistelu ja päätöksenteko toimielimissä luo edellytyksiä avoimelle viestinnälle. Lisäksi jokainen luottamushenkilö on tärkeä oman kuntansa asioista viestijä. Yhteiskunnallisen vaikuttajan, kuntapäätäjän, lausunnoilla on erityistä painoarvoa ja hänen julkista toimintaansa seurataan.

Kunnanhallitus, lautakunnat, kunnanjohtaja sekä toimialajohtajat ja –vastaavat huolehtivat, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät, saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.

Kunnan virallisen kannan asioihin antaa kunnanhallituksen puheenjohtaja, kunnanvaltuuston puheenjohtaja, kunnanjohtaja tai toimialajohtaja. Ristiriitaisuuksien välttämiseksi, virallinen kanta tulee selvittää ennen viestintään ryhtymistä.

Johtoryhmä käsittelee viestintäohjeen ja huolehtii, että kunnassa on yhtenäinen viestintäkulttuuri, ja että viestintäohje tunnetaan ja sitä sovelletaan koko organisaatiossa.

Toimialojen viestinnästä vastaavat toimialavastaavat. Toimialojen sisällä vastuut voidaan delegoida käytännön edellyttämin tavoin. Toimialojen viestintää hoitavat henkilöt toimivat yhteistyössä viestintään erikseen nimettyjen henkilöiden ja esimiesten kanssa. Toimialajohtajat huolehtivat, että viestinnän vastuukysymykset ovat toimialoilla selkeät.

Jokaisella työntekijällä on vastuu hyvästä viestinnästä, se on osa normaalia työtä, vuorovaikutusta työyhteisössä ja asiakaspalvelutilanteissa. Työntekijöiden tulee välittää tietoa työssään avoimesti ja etsiä tarvitsemiaan tietoja aktiivisesti. Työntekijöiden on palveltava asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla ja edistää positiivista ja vuorovaikutteista ilmapiiriä omalla esimerkillään työyhteisössä ja sen ulkopuolella. Työtehtävissä vaitiolovelvollisuus ja salassapidon piiriin kuuluvat asiat ovat sitä myös työpaikan ulkopuolella ja verkossa.

Kunnan viestintään nimetyt henkilöt huolehtivat ja tukevat kunnanhallitusta, esimiehiä ja työntekijöitä siinä, että Enontekiön kunnan käytössä ovat monipuoliset ja nykyaikaiset viestintäkanavat, ajan tasalla olevat painetut ja sähköiset materiaalit. Viestintä ohjeistaa viestinnän käytänteistä ja ylläpitää mm. saavutettavia asiakirjapohjia.

4. Viestintäkanavat

Viestintä tavoittaa parhaiten käytettäessä useita eri kanavia, jotka valitaan kulloisenkin tilanteen ja tavoiteltavan kohdeyleisön mukaan.

4.1 Sisäinen viestintä

Sisäisellä viestinnällä varmistetaan, että kunnan oma henkilöstö ja luottamushenkilöt saavat työnsä tarkoituksenmukaiseen tekemiseen tarvitsemansa tiedot. Sisäinen viestintä on osa esimiehille kuuluvia tehtäviä ja tätä kautta johtamisen väline. Sisäisen viestinnän onnistuminen vaatii kuitenkin koko henkilökunnan panosta. Jokaisen kunnan palveluksessa olevan henkilön tulee omalta osaltaan huolehtia viestinnästä. Toimiva sisäinen viestintä on ulkoisen viestinnän pohja.

Sisäinen viestintä luo pohjan organisaation toiminnalle ja ulkoiselle viestinnälle. Hyvä sisäinen viestintä vaikuttaa työssä jaksamiseen, se aikaansaa luottamusta ja sitoutumista työnantajaan. Organisaatiossa on tärkeää tietää keneltä tai mistä tarvittava tieto on saatavana, jos asia on itselle tuntematon.

Sisäisen viestinnän välineet:

- Kasvokkain viestintä
- Palaverit
- Kunnan verkkosivut
- Sähköinen henkilöstökirje
- Sähköpostiviestit
- Puhelin
- Pikaviestimet, Whatsapp.

4.1.1 Kasvokkain viestintä

Kasvokkain viestintä on muun muassa kehityskeskusteluiden, työpaikkakokousten, muiden palaverien ja erilaisissa tiedotustilaisuuksissa tehokkain sisäisen viestinnän muoto. Asiakkaan ja työtoverin tervehtiminen on kasvokkain viestinnän ensimmäinen askel. Myös työhön perehdytys on kasvokkain tapahtuva viestintätilanne. Esimiesten tulee kiinnittää erityistä huomiota kasvokkain viestintään.

4.1.2 Palaverit

Toimialojen sisäiset palaverit ovat tarpeellisia säännöllisesti, esimerkiksi kerran kuussa. Palavereissa opitaan tuntemaan työkaverit paremmin, millä on paljon merkitystä avoimuuden kulttuurin ja työnteon suhteen. Palavereihin voidaan kutsua oman henkilöstön lisäksi myös ne henkilöt, joita asia yleisesti koskee. Palavereihin myös sitoudutaan, eli sovitut palaverit pidetään, vaikka kaikki eivät pääsisi paikalle. Säännöllinen kokoontuminen tehostaa tiedonvaihtoa ja lisää työhyvinvointia. Myös tekemisen ja viestinnän kehittäminen tehostuu. Palaveriajat on hyvä varata kalenteriin hyvissä ajoin.

4.1.3 Kunnan verkkosivut

Kunnan nettisivut toimivat ulkoisen ja sisäisen viestinnän välineenä. Jokainen työntekijä osaltaan huolehtii, että kunnan verkkosivuilla oleva tieto on ajan tasalla eli jos huomaat vanhentunutta tietoa, ilmoita siitä verkkosivujen päivityksestä vastaavalle henkilölle. Verkkosivujen päivityksestä vastaavat henkilöt toimialoittain päivittävät tiedot verkkosivuille.

4.1.4 Sähköinen henkilöstötiedote

Sähköisellä henkilöstötiedotteella keskitytään tietyn asian tehokkaaseen tiedottamiseen koko henkilöstölle. Kirjallisella viestinnällä tuetaan suullista tiedottamista. Sähköpostissa jaettavaan sähköiseen henkilöstötiedotteeseen kootaan vähintään kerran kuussa henkilöstöä koskevia ajankohtaisia asioita. Henkilöstötiedotteen aiheita ovat henkilöstöä koskevat aiheet kuten muutokset lainsäädännössä tai ohjeissa, koulutukset, tapahtumat, ajankohtaiset asiat sekä henkilöstömuutokset.

4.1.5 Sähköposti

Työsähköposti on tarkoitettu vain työntekoa varten. Työntekijällä on velvollisuus lukea sähköpostin päivittäin.

Sähköpostitse tullessiin kysymyksiin on vastattava työyhteisön jäsenille ja luottamushenkilöille viipymättä. Lomien ja useamman päivän poissaolon ajaksi asettakaa sähköpostiin asianmukainen vastausviesti, jossa paluupäivän lisäksi mahdollisuuksien mukaan ilmoitetaan kuka asiaa hoitaa poissaolon ajan.

Sähköposteissa pyritään selkeään ja tiiviiseen ilmaisuun hyvällä yleiskielellä. Viestin otsikon tulee kuvata sisältöä ja käsiteltävää asiaa. Tämä auttaa viestien löytymisessä. Otsikon tukena voi käyttää esimerkiksi aihe tunnustetta: kiireellinen, vaatii toimenpiteitä tai tiedoksi.

Vastaanottajakenttiä käytetään tehokkaasti: kopiokenttään voidaan laittaa vastaanottajat, joille asia menee tiedoksi. Piilokopiokenttää tulee tietosuojasyistä käyttää aina, kun lähetetään viestejä suurelle joukolle vastaanottajia, joiden joukossa on yksityishenkilöiden sähköposteja.

Pitkiä sanomaketjuja ei saa lähettää eteenpäin kuin alkuperäisille vastaanottajille, koska niissä viestit voivat helposti päätyä henkilöille, joita asia ei varsinaisesti koske ja tämä vaarantaa tietoturvaa. Jos sinulla on tarvetta lisätä vastaanottajia, niin aloita uusi ketju.

4.1.6 Puhelin

Puhelin on viestintäväline suoraan vuorovaikutukseen. Puhelinta on syytä käyttää sähköpostin sijaan, mikäli on oletettavaa, että syntyy keskustelua tai ristiriitoja. Lyhyen ajatustenvaihtoon tai tiedotusluontoiseen viestintään on kuitenkin parempi käyttää pikaviestimiä tai sähköpostia, jotta kunnioitetaan muiden työrauhaa ja -aika.

Puhelimeen tulee vastata aina kun se on mahdollista. Jos et voi vastata puhelimeen heti, soita takaisin mahdollisimman pian tai jättää viestin, jos se on mahdollista ja asianmukaista.

4.1.7 Pikaviestisovellukset: Whatsapp

Whatsapp voidaan ottaa käyttöön eri ryhmien kesken sisäisen viestinnän välineenä. Pikaviestien tarkoitus on lyhyt ja nopea viestintä. Pidemmät tiedotteet hoidetaan sähköpostilla.

Lisäksi on muistettava tietoturvasuus, sillä Whatsappiin ladatut tiedostot jäävät Metan haltuun. Käytä asiakirjojen tai muun kriittisen tiedon siirrossa aina tietoturvasiksi varmistettuja kanavia.

4.1.8 Teams-toimintaympäristö

Enontekiön kunnalla on Teams-profiili ja sen alla organisaation sisäisiä Tiimejä. Tiedostojen jakaminen Teamsin kautta on suositeltavaa, jolloin sähköpostien määrä vähenee ja tiettyä aihetta käsittelevä aineisto kerääntyy sähköpostikirjeenvaihtoa keskitetympään yhteen paikkaan.

Tiimin perustaa pyynnöstä Teamsin -pääkäyttäjä. Tiimeihin tallennettava aineisto ei saa sisältää arkaluontoisia henkilötietoja. Tiimeihin ei suositella tallennettavan pitkäaikaisesti mitään tiedostoja, vaan pitkäaikaisesti säilytettävät tiedostot tulee asiasta riippuen tallentaa Enontekiön kunnan levyasemille, mediapankkiin tai arkistoida tiedonhallintajärjestelmään.

Teamsissa on Ohjeet ja säännöt –tiimi, jossa ovat luettavissa kaikki Enontekiön kunnan henkilöstöä koskevat ohjeet ja säännöt. Tiimin asiakirjoja pääsee lukemaan jokainen työntekijä, joilla on enontekio.fi-sähköpostiosoite. Työntekijän liittää ja poistaa tiimistä työntekijän oma esimies.

4.2 Ulkoinen viestintä

Ulkosen viestinnän kohderyhmiä ovat kuntalaiset, yrittäjät, media, kolmas sektori, matkailijat, yhteistyötahot ja muut ulkoiset sidosryhmät. Kohderyhmiä palvellaan tasapuolisesti ja aktiivisesti. Tiedonsaanti- ja yhteydenottopyyntöihin vastataan ripeästi. Pääsääntöisesti tieto eri kohderyhmille annetaan samanaikaisesti ja saman sisältöisenä.

Ulkosen viestinnän välineet:

- Välitön palveluviestintä ja vuorovaikutus
- Verkkosivut
- Sosiaalinen media
- Lehtimainonta
- Tiedote
- Uutisvinkki
- Tiedotustilaisuudet
- Haastattelut
- Tiedotuslehdet

4.2.1 Välitön palveluviestintä

Palvelujen tuottaminen edellyttää hyvin toimivaa asiakaspalvelua ja neuvontaa. Vuorovaikutus alkaa asiakkaan tervehtimisestä. Jokainen kunnan työntekijä on velvollinen opastamaan asiakkaita oikeiden palvelujen ja tietojen äärelle. Viestintä on osa jokaisen työntekijän päivittäistä työtä.

Yksi tehokkaimmista viestintäkeinoista on välitön palveluviestintä joko kasvokkain, puhelimitse tai sähköisesti sähköpostilla tai vaikkapa sosiaalisen median kanavissa. Jokainen työntekijä voi omalla toiminnallaan, olemalla kohtelias ja avulias, rakentaa positiivista mielikuvaa Enontekiön kunnasta.

4.2.2 Verkkosivut

Verkkoviestinnällä on kuntalainkin mukaan suuri painoarvo: kuntalaista koskevat merkittävät asiakirjat tulee julkaista verkossa. Vaikka verkkoviestinnästä on muodostumassa keskeisin viestinnän väline, tulee huomioida asukkaiden ja henkilökunnan erilaiset valmiudet ja mahdollisuudet seurata verkkoviestintää. Viestintä tavoittaa parhaiten, kun käytetään useita viestintäkanavia samanaikaisesti.

Enontekiön kunnan virallinen verkkosivusto enontekio.fi, on kunnan ensisijainen viestintäkanava. Esityslistat, pöytäkirjat, viralliset kuulutukset, tiedot kunnan palveluista ja muut kunnan toimintaan liittyvät ilmoitukset, ovat luettavissa verkkosivuilla tai sitä kautta avautuvilla muilla sähköisillä palvelualueilla.

Jokainen toimiala huolehtii, että sitä koskevat tiedot on esitetty riittävässä laajuudessa ja sopivassa asiayhteydessä. Toimialat vastaavat omien yhteystietojen ja toimialaa koskevien tietojen päivittämisestä. Sivuille noudatetaan sivuille valittua yhtenäistä visuaalista linjaa. Uusin tieto päivitetään sivuille viipymättä, samoin vanha tieto poistetaan.

Verkkosivuilla voi olla linkkejä kunnan toimintoja tukevien yhteisöjen sivuille. Linkityksessä on noudatettava yhdenvertaisuutta ja tasapuolisuutta. Linkitysten tulee olla toimivia, toimimaton linkitys tulee korjata tai poistaa.

Enontekiön kunnan ylläpitämä enontekiolapland.com -sivustoa sisältää matkailijoille suunnattua tietoa Enontekiön alueen palveluista, käyntikohteista ja aktiviteeteista, suomeksi ja englanniksi.

Kunnan verkkosivuilla voidaan julkaista kunnan palveluksessa olevan henkilön asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa koskevia yleisesti saatavissa olevia tietoja, jos se toiminnan kannalta on tarpeellista ja perusteltua.

Kunnan välittömistä palveluista ja suppeammista asiakokonaisuuksista tieto tulee löytyä suoraan sivustolta, ilman tarvetta avata erillistä pdf- tai muuta tiedostoa. Monisivuiset asiakirjat voidaan liittää sivuille asiakirjalinkkeinä.

Kokousasiakirjat

Esityslistat ja pöytäkirjat liitteineen ovat luettavissa julkaisujärjestelmässä, jonne lukija ohjautuu enontekio.fi -verkkosivulta.

Kuulutukset

Viralliset kuulutukset julkaistaan omalle sivulle julkaisujärjestelmän kautta. Ne voi lukea enontekio.fi -etusivun valikosta kohdasta Kuulutukset.

Osallistu ja vaikuta-sivu

Sivulta löytyvät sähköinen palautelomake ja kuntalaisaloitelomake. Kuntalaisaloite ohjautuu kirjaamon kautta toimialalle, jota asia koskee.

Avoimet työpaikat

Osion kautta löytyy listaus Enontekiön kunnan avoimista työpaikoista, jotka on ilmoitettu Kuntarekry-sivulla.

Tapahtumakalenteri

enontekio.fi -sivustolla olevassa tapahtumakalenterissa kerrotaan Enontekiön kunnan alueen tapahtumista. Kunnan järjestämien tapahtumien lisäksi paikalliset yhdistysten, seurojen ja muiden toimijoiden toivotaan ilmoittavan Enontekiöllä järjestettävistä tapahtumista tapahtumakalenterissa. Ulkopuolisten ilmoittamat

tapahtumatiedot välittyvät hyväksyttäväksi kulttuurikoordinaattorille. Hyväksynnän jälkeen tiedot näkyvät tapahtumakalenterissa.

4.2.3 Sosiaalinen media

Sosiaalista mediaa saa käyttää työstä tiedottamiseen. Ole kuitenkin huolellinen salassa pidettävien tai yksityisyyden suojaan liittyvien tietojen suhteen. Jos julkaiset kuvia sosiaalisessa mediassa, ole tarkkana tekijänoikeuksien kanssa.

Älä perusta Enontekiön kuntaan liittyvää sosiaalisen median palvelua tai profiilia ilman esimiehen lupaa. Älä kommentoi julkisilla foorumeilla (esim. blogeissa) organisaatioon liittyviä asioita organisaation nimissä ilman asiasta vastaavien esimiesten hyväksyntää.

Kun sosiaalisen median palveluissa kommentoidaan työasioita, esiinnyttäen organisaation nimellä. Muistathan kunnioittaa keskustelukumppaneita kunnioittaen. Palvelualoilta tuttu ”asiakas on aina oikeassa” -periaate on hyvä pitää mielessä, tuloksettomiaan inttämiseen ei kannata lähteä.

Facebook Enontekiön kunta-sivustolla kerrotaan kunnan toiminnoista, sekä jaetaan ja julkaistaan aineistoja, joilla ajatellaan olevan laajaa kiinnostusta kuntalaisten keskuudessa. Sivustolla esitettyihin kysymyksiin ja kommentteihin pyritään vastaamaan. Sivusto on julkinen, eikä sen seuraamiseksi tarvita ylläpitäjän hyväksyntää.

YouTube Enontekiön kunnalla on kanava, jonka kautta näkyvät suorina lähetyksinä kunnanvaltuuston kokoukset ja tapauskohtaisesti myös osa avoimista yleisö- ja keskustelutilaisuuksista. Avoimet keskustelutilaisuudet säilyvät kanavalla katsottavissa noin kuukauden ajan. Kanavalla julkaistaan myös kunnan markkinointivideoita.

Lisäksi toimialoilla voi olla käytössä niiden toimintaa tukevia sosiaalisen median kanavia. Kunnan sosiaalisen median kanavia moderoidaan siten, ettei kanavilla esiinny rasistista kirjoittelua tai aineistoa, eikä kunnan edun vastaista asiasisältöä. Kunta ohjeistaa työntekijöitä ja luottamushenkilöitä toimimaan sosiaalisessa mediassa vastuullisesti ja kunnan edun mukaisesti.

Instagram Kunnalla on käytössä EnontekiöLapland Instagram, jossa välitetään tietoa kunnan palveluista erityisesti kohderyhmänä matkailijat.

LinkedIn kanavaa julkaistaan sisältöä kuntamarkkinoinnin näkökulmasta ja esimerkiksi rekrytointien tueksi.

4.2.4 Lehtimainonta

Enontekiön kunnan toimialat ilmoittavat ajankohtaisista asioistaan Enontekiön Sanomiin varatulla Riekkopalstalla. Toimialat lähettävät palstalle tulevan aineiston lehden aineistonlähetysportaalin kautta itsenäisesti.

Palstalla noudatetaan yhtenäistä graafista ulkoasua, kunnan markkinointilogoa ja valittuja värejä. Palstalla voidaan julkaista myös soveltuvien osien kokonaan valmiita mainoksia esimerkiksi tapahtumista tai yhteistyötilaisuuksista.

Viestijä kokoaa Riekkopalstan. Ennen julkaisua kukin toimiala hyväksyy vedoksen omat osuutensa. Kunnan viestintä voi muokkauttaa palstan aineistoa tarvittaessa yhtenäisen ilmeen ja toisaalta aineiston määrän vaihtelu huomioiden.

Kuntamarkkinointia tehdään mainostamalla myös muissa maakunnallisissa ja valtakunnallisissa sanoma- ja aikakauslehdissä.

4.2.5 Sähköposti

Työsähköposti on tarkoitettu vain työntekoa varten. Työntekijällä on velvollisuus lukea sähköpostin päivittäin.

Sähköpostitse tulleisiin kysymyksiin on vastattava viipymättä. Vastausaika sähköpostiin ei ole lainsäädännöllisesti määritelty, mutta kunnan tulee kuitenkin noudattaa hyvää hallintotapaa ja asiakaspalveluperiaatteita. Enontekiön kunnan henkilöstö vastaa sähköpostiin kohtuullisen ajan kuluessa, kuitenkin viimeistään 5 työpäivien sisällä. Tarkka vastausaika voi vaihdella ja vastausaika riippuu myös käytettävissä olevista resursseista ja millainen kysymys tai asia on kyseessä. Jos asian käsittely edellyttää laajempaa valmistelua ja/tai toimielimen päätöstä, tulee käsittelyn aikataulusta informoida yhteydentottajaa.

Lomien ja useamman päivän poissaolon ajaksi asettakaa sähköpostiin asianmukainen vastausviesti, jossa paluupäivän lisäksi mahdollisuuksien mukaan ilmoitetaan kuka asiaa hoitaa poissaolon ajan.

Sähköposteissa pyritään selkeään ja tiiviiseen ilmaisuun hyvällä yleiskielellä. Viestin otsikon tulee kuvata sisältöä ja käsiteltävää asiaa. Otsikon tukena voi käyttää esimerkiksi aiheuttunnetta: kiireellinen, vaatii toimenpiteitä tai tiedoksi. Sähköpostiin liitetään allekirjoitus, josta ilmenee työntekijän tehtävä ja yhteystiedot, mukaan liitetään myös kunnan markkinointilogo. Malli allekirjoitukseen on graafisissa ohjeissa.

Vastaanottajakenttiä käytetään tehokkaasti: kopiokenttään voidaan laittaa vastaanottajat, joille asia menee tiedoksi. Piilokopiokenttää tulee tietosuojasyistä käyttää aina, kun lähetetään viestejä suurelle joukolle vastaanottajia, joiden joukossa on yksityishenkilöiden sähköposteja.

Pitkiä sanomaketjua ei saa lähettää eteenpäin kuin alkuperäisille vastaanottajille, koska niissä viestit voivat helposti päätyä henkilöille, joita asia ei varsinaisesti koske ja tämä vaarantaa tietoturvaa. Jos sinulla on tarvetta lisätä vastaanottajia, niin aloita uusi ketju.

Jos työtehtävät edellyttävät salassa pidettävien tietojen lähettämistä sähköpostitse, tulee lähettämiseen käyttää suojattua sähköpostiyhteyttä. Lisäksi toimialoilla voi olla käytössä erillisoheistus arkaluontoisten tietojen toimitustavoista.

Enontekiön kunnan viralliseen käsittelyyn tulevat asiat pyydetään lähettämään osoitteeseen: kirjaamo@enontekio.fi. Vastaanottokuittaus lähetetään automaattisesti. Osoitteesta viesti ohjataan edelleen asianosaiselle toimialalle joko asianhallintajärjestelmän kautta tai suoraan sähköpostina. Kirjaamo-sähköpostia käytetään vain viranomaistehtävissä ja sen käyttöoikeus on erikseen nimetyillä henkilöillä.

Sähköpostitse saapunut asiakirja ei tarvitse olla allekirjoitettu, jos asiakirjan alkuperäisyyttä ei ole syytä epäillä ja asiakirjan voidaan katsoa säilyneen muuttumattomana. Käytännössä kuitenkin kunnan omien ohjeiden mukaan joihinkin asiakirjoihin vaaditaan allekirjoitus, esimerkiksi sopimuksiin, joten allekirjoituksen tarve on asiakirjalajikohtainen.

Sähköpostin lähettäjä on vastuussa viestin perille saapumisesta, jolloin hän myös vastaa virheellisestä sähköpostiosoitteesta sekä mahdollisesta määräajan ylittymisestä. Sähköposti ei aina mene perille esimerkiksi virheellisen osoitteen, käyttöhäiriön tai kuormituksen takia. Tärkeän viestin perille saapuminen on aina tarkistettava. Viesti on saapunut Enontekiön kuntaan, kun se näkyy sähköpostijärjestelmän saapuneissa posteissa käsiteltävässä muodossa.

Huomaathan, että sähköpostiin tullut asiakirja tulee sen luonteesta riippuen viedä myös CaseM-asianhallintaan. Tällainen asia on mm. saapunut hakemus, aloite, ilmoitus jne. Kysy lisätietoja toimialasi toimistosihteeriltä.

4.2.6 Puhelin

Puhelin on viestintäväline suoraan vuorovaikutukseen. Puhelinta on syytä käyttää sähköpostin sijaan, mikäli on oletettavaa, että syntyy keskustelua tai ristiriitoja. Lyhyeen ajatustenvaihtoon tai tiedotusluontoiseen viestintään on kuitenkin parempi sähköpostia.

Puhelimeen tulee vastata aina kun se on mahdollista. Jos et voi vastata puhelimeen heti, soita takaisin mahdollisimman pian tai jättää viestin, jos se on mahdollista ja asianmukaista.

4.2.7 Infonäytöt

Kunnalla on käytössä infonäyttöjä asiakasviestinnän välineenä. Näyttöjä on kunnan toimipisteissä kuten kirjastossa ja liikuntatiloissa, sekä kauppojen auloissa Hetassa ja Kilpisjärvellä. Näytöllä julkaistaan tietoa kunnan palveluista, ajankohtaisista asioista ja tapahtumista. Ilmoituksia näytöillä julkaisevat kirjastovirkailija kirjaston ja Revontuli-opiston osalta sekä viestinnän työntekijät.

4.2.8 Rekrytointiviestintä

Toimialat ilmoittavat avoimet työpaikkansa Kuntarekry.fi-sivulla, josta ne automaattisena nostona tulevat näkyviin kunnan verkkosivuille Avoimet työpaikat -osioon. Kuntarekry-sivustolla on työnantajasivu, jossa kerrotaan Enontekiön kunnasta työ- ja asuinpaikkakuntana. Ilmoitusta voi tarvittaessa kampanjoida esimerkiksi Duunitori-palvelussa.

4.2.9 Tiedotteet

Ajankohtaisesta aiheesta voidaan julkaista tiedote kunnan verkkosivulla. Tiedote on hyvä lähettää myös Enontekiön sanomiin. Tarvittaessa myös Lapin radion, Yle Sápmiin sekä Lapin Kansaan.

Enontekiön kunnan viralliset tiedotteet laatii viestijä tai toimialapäälliköt yhteistyössä kunnanjohtajan kanssa. Toimialat voivat lähettää omaa toimintaansa koskevia tiedotteita, esimerkiksi päiväkotia voi lähettää tiedotteen avointen ovien päivästä. Tiedotteet tulee laatia graafisen ohjeistuksen mallin mukaisesti.

Tiedote kertoo mitä, missä, milloin ja miksi jotain on tapahtunut ja keitä asia koskee. Otsikon tulee kuvata tiedotteen sisältöä lyhyesti. Mieti tiedotteen kohderyhmä: onko tarkoitus tavoittaa kuntalaisia vai laajempaa yleisöä. Paikallinen aihe voi kiinnostaa valtakunnallisestikin, joten tarjoa laajasti ja anna median päättää.

Tärkein asia kerrotaan heti tiedotteen alussa. Sopiva tiedotteen pituus on enintään yksi A4, liitteenä on hyvä olla havainnollistavia kuvia. Tiedotteessa tulee olla lisätietojen antajan nimi ja yhteystiedot. Jos tiedote lähetetään medialle, lähetys tapahtuu samanaikaisesti ja saman sisältöisenä kaikille. Julkaistu tiedote voidaan jakaa kunnan sosiaalisen median kanaviin tai siitä voidaan muokata kanaviin sopiva tiivistelmä, jossa kuitenkin ilmenee mahdollisuus lukea alkuperäinen tiedote kunnan verkkosivulta. Ennakkotietoa annettaessa tulee tiedotteessa selkeästi ilmaista, milloin tiedote on julkaisuvapaa.

Medialle kannattaa tarjota säännöllisesti uutisvinkkejä.

4.2.10 Painettu kuntalaistiedote

Enontekiön kunta julkaisee kuntalaistiedotetta tarvittaessa. Tiedotteesta löytyvät muun muassa kunnan yhteystiedot, tulevat tapahtumat ja muut ajankohtaiset asiat. Kuntalaistiedote voidaan julkaista joka kotiin jaettava tai olla saatavissa kaupoissa tai muissa vastaavissa jakelupaikoissa.

4.2.11 Palvelutietovaranto (PTV)

Palvelutietovaranto (PTV) on valtakunnallinen tietojärjestelmä, johon kootaan kattavat tiedot julkisista palveluista. Kunnilla on lakisääteinen velvollisuus kuvata omat palvelunsa ja asiointikanavansa Palvelutietovarantoon. Enontekiön kunta on sitoutunut varmistamaan, että kaikki kunnan tarjoamat palvelut ja asiointikanavat ovat ajan tasalla ja saatavilla Palvelutietovarannossa (PTV).

Enontekiön kunnan jokainen toimiala huolehtii siitä, että:

- Kaikki kunnan tarjoamat palvelut kuvataan selkeästi ja kattavasti PTV:hen.
- Asiointikanavat (esim. sähköinen asiointi, puhelinpalvelut ja fyysiset toimipaikat) lisätään ja pidetään ajan tasalla.
- Palvelukuvausten oikeellisuus ja ajantasaisuus tarkistetaan säännöllisesti, erityisesti palvelujen muutosten, uusien palvelujen käyttöönoton tai asiointikanavien muuttumisen yhteydessä.

Tietojen päivittämisestä vastaa ensisijaisesti toimialojen PTV-ylläpitäjät ja tarvittaessa PTV-pääkäyttäjät. Uusien PTV-ylläpitäjien lisäämisen Palvelutietovarantoon tekee kunnan PTV-pääkäyttäjät.

Palvelujen lisääminen ja päivittäminen PTV:hen parantaa kunnan palvelujen löydettävyyttä ja saavutettavuutta.

4.3 Haastattelut

Toimittajien tekemiin selvitys- ja tiedonantopyyntöihin tulee suhtautua positiivisesti ja pyydetty tiedot on annettava mahdollisemman nopeasti, elleivät ne ole perustellusta syystä salassa pidettäviä tai niiden kokoaminen vie kohtuuttomasti aikaa.

Kunnan hallintoa tai poliittista toimintaa koskevia haastatteluja antavat kunnanjohtaja, kunnanvaltuuston puheenjohtaja tai kunnanhallituksen puheenjohtaja. Toimialajohtaja arvioi sen, kuka haastatteluja antaa toimialan tai yksikön osalta. Toimittaja on ohjattava oikean asiantuntijan puheille. Jos asiantuntija ei ole tavoitettavissa, ohjataan kysely sijaiselle. Kysytyihin asioihin täytyy kuitenkin aina pyrkiä löytämään jonkinlainen vastaus.

Haastatteluun tulee valmistautua hankkimalla käsiteltävää asiaa koskeva tarpeellinen tieto ja materiaali. Haastattelu voi kuitenkin tapahtua myös yllättäen esimerkiksi puhelinkeskusteluna toimittajan kanssa.

Haastateltavan on hyvä selvittää haastattelun käyttötarkoitus haastattelijalta. Haastatteluun ei ole pakko suostua, mutta se on suositeltavaa tiedotusvälineiden hyvän palvelun merkeissä. Haastatelluksi tulleella on oikeus saada etukäteen tarkastettavaksi toimittajan tekemä haastattelu. Haastatellulla on kuitenkin oikeus puuttua vain omiin lausuntoihinsa. Muuhun juttuun, kuten otsikointiin tai jutun näkökulmaan haastatellulla ei ole oikeutta puuttua, ellei niissä ole selkeitä asiavirheitä. Ei ole kuitenkaan hyvien tapojen mukaista korjailla mielipiteitään haastattelun jälkeen. Jo annettua haastattelua ei ole myöskään mahdollista jälkikäteen perua. Mediassa esiintyneet kunnan toimintaan liittyvät virheelliset tai harhaanjohtavat tiedot on pyrittävä oikaisemaan ottamalla yhteyttä tiedon julkaisseen tiedotusvälineen toimitukseen.

4.4 Keskustelutilaisuudet

Keskustelutilaisuudet eri kuntalaisryhmille ovat tärkeitä sekä kuntalaisten näkemysten, aloitteiden ja kysymysten vastaanottamiseksi, että kunnan näkemysten ja suunnitelmien esittelemiseksi. Kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden rakentava vuoropuhelu luo osallisuutta ja lisää näkökulmia asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon.

Kunta järjestää kylätilaisuuksia, kuntalais-, yhdistys, ja yritysfoorumeja, joihin osallistujien on mahdollista keskustella paikalla olevien kunnan työntekijöiden kanssa ajankohtaisista valikoiduista aiheista.

Väärtipäivien yhteydessä järjestetään mökkiläispiknik.

Keskusteluissa esiin nousseet eri näkökulmat pyritään huomioimaan asioiden jatkovalmistelussa ja päätöksenteossa. Joihinkin keskustelutilaisuuksiin kysymyksiä pyydetään ennakkoon sähköisten asiointikanavien kautta, että tilaisuudessa kysymyksiin voidaan huolellisen selvitettyjä vastauksia.

5. Viestinnän ilme – graafinen ulkoasu

Yhtenäinen graafinen ulkoasu synnyttää tunnistettavan kuntakuvan ja viestii palvelun ja toiminnan hyvästä laadusta. Kunnasta lähteivissä kirjeissä, tiedotteissa, sähköisissä esityksissä ja painetuissa julkaisuissa tulee käyttää kunnan virallista graafista ulkoasua annetun ohjeistuksen mukaisesti. Graafinen ohje ”Enontekiön kunta: Son rohki soma paikka ellää” on tämän asiakirjan liitteenä.

Visuaaliset pääperiaatteet

- Tiedotteissa, mainoksissa, sähköposteissa ja diaesityksissä tulee käyttää kunnan markkinointi-ilmettä
- Kokousasiakirjoissa, virallisissa kirjeissä ja muissa virallisissa julkaisuissa, tulee käyttää kunnan vaakunaa

6. Viestinnän seuranta ja kehittäminen

Viestinnän seuraamisella luodaan edellytykset sen kehittämiseksi. Viestinnän toteutumista seurataan jokapäiväisen työskentelyn ohessa ja erikseen laadituissa laajemmissa viestinnän katsauksissa.

Kunnan viestinnässä otetaan tilanteen mukaan käyttöön uusia viestintävälineitä ja -kanavia, viestintää kehitetään kouluttamalla henkilöstöä ja luomalla tiedotusmyönteistä ilmapiiriä koko organisaatioon.

Koko henkilöstön tulee olla selvillä kunnan tiedotusperusteista. Esimiehet käyvät viestintäohjeet läpi työntekijöidensä kanssa ja ne liitetään työpaikoilla oleviin perehdytyskansioihin. Esimiehet huolehtivat sisäisen viestinnän kehittämisestä yhdessä henkilöstön kanssa. Viestintäohjeita päivitetään tarvittaessa.

Viestintäsuunnitelman tavoitteiden toteutumista seurataan sisäisen viestinnän osalta työhyvinvointikyselyn yhteydessä noin kerran vuodessa.

Ulkoisen viestinnän osalta mediaseurannasta kootaan neljännesvuosittain tiedot, jotta viestinnän vaikuttavuutta voidaan arvioida. Lisäksi analysoidaan nettisivujen ja sosiaalisen median käyttöä.

7. Liitteet

Graafinen ohje ”Enontekiön kunta: Son roski soma paikka ellää”

Brändikäsikirja ja graafinen ohje ”Enontekiö – käsivarren lappi”

Enontekiön kunnan ohjeistus sosiaalisen median käyttöön työtehtävissä ja vapaa-ajalla

Viestinnän vuosikello