

Pello

Viestintäohje

Pellon kuntakonserni

Pellon kunnanhallitus 27.2.2024 § 39

Sisältö

Viestinnän huoneentaulu

1. Viestintää ohjaavat tekijät
2. Viestinnän roolit ja vastuut
3. Viestinnän toimintatavat
4. Viestinnän kanavat
5. Kriisiviestintä

Viestinnän huoneentaulu

Näiden ohjeiden tarkoituksena on varmistaa tehokas, kunnioittava ja läpinäkyvä viestintä kunnan sisällä ja edistää myönteistä suhdetta asukkaisiin, sidosryhmiin ja työkavereihin.

Ammattimainen sävy

- Säilytämme aina ammattimaisen sävyn kaikessa viestinnässä, olipa se kirjallista tai suullista.
- Käytämme henkilöistä heidän virallisia nimiään, ellei muuta sovi.
- Viestimme työnantajasta aina positiivisesti.

Ajantasaisuus

- Viestintämme on ajantasaista ja nopeaa.
- Vastaamme sähköposteihin, puheluihin ja viesteihin ajoissa, tavoitteena 24-48 tunnin sisällä.
- Vahvistamme viestin vastaanottamisen.

Johdonmukainen brändäys

- Käytämme kaikessa kunnan viestinnässä virallisia logoja, värejä ja brändäysohjeita (graafinen ohje) johdonmukaisuuden ja ammattimaisuuden ylläpitämiseksi.

Julkinen sitoutuminen

- Kannustamme kuntalaisia osallistumaan viestintään ja tapahtumiin.
- Käsitlemme palautteet ja huolenaiheet avoimesti ja nopeasti.

Luottamuksellisuus

- Säilytämme luottamuksellisuuden käsitellessämme arkaluontoisia tietoja.
- Emme jaa luottamuksellisia tietoja.

Selkeys ja ytimekkyys

- Olemme selkeitä ja ytimekkäitä kaikessa viestinnässämme.
- Vältämme ammattislangia ja lyhenteitä varmistaaksemme, että kaikki ymmärtävät viestin.

Saavutettavuus

- Varmistamme, että kaikki viestintä, mukaan lukien digitaalinen sisältö, on kaikkien saatavilla, myös niiden, jotka käyttävät esimerkiksi apuvälineitä asioidessaan verkossa.
- Huolehdimme, että julkaistavien kuvien yhteydessä on kuvaustekstit.

Konfliktien ratkaiseminen

- Käsitlemme konfliktit ammattimaisesti ja käsittelemme erimielisyyksiä kunnioittavasti.
- Etsimme ratkaisuja vuoropuhelun ja sovittelun avulla.

Sosiaalisen median etiketti

- Noudatamme varovaisuutta ja hyvää harkintaa käyttäessämme sosiaalisen median alustoja.
- Vältämme some-kiistoihin osallistumista.
- Käytämme hästägeja #pellon_kunta #rohkimielusa #elethäänkopellossa #elethäänhyvääelämää #suomenkalastuspääkaupunki

Koulutus ja kehitys

- Osallistumme viestinnän koulutuksiin viestintätaitojen parantamiseksi.
- Pysymme ajan tasalla viestinnän ja asiakaspalvelun parhaista käytännöistä.

Kuuntelu

- Kuuntelemme aktiivisesti, kun olemme tekemisissä kuntalaisten, työkavereiden ja sidosryhmien kanssa.
- Osoitamme empatiaa ja ymmärrystä haastavissakin tilanteissa.

Pello

1. Viestintää ohjaavat tekijät

Pellon kuntastrategia viestintää ohjaavana asiakirjana

- Avoin päätöksentekokulttuuri ja vuorovaikutteinen viestintä
- Viestimme kunnan toiminnasta ja päätöksenteosta positiivisesti, avoimesti ja aktiivisesti
- Kuntalaiset ovat meille tärkeitä, kuuntelemme kuntalaisia ja nostamme onnistumisia esille
- Puhumme positiivisella sävyllä
- Olemme ylpeitä pellolaisuudestamme, toimimme Pellon käyntikorttina ja viestimme positiivisesti Pellosta
- Viestimme työntekijänä olevamme ylpeitä työnantajastamme ja kuntalaisena kunnastamme
- Työyhteisönä annamme me-hengen näkyä myös ulospäin

Kuntalaki viestinnän ohjaajana

Kuntalaki 5 luku § 29

”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 yleisissä 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.”

2. Viestinnän roolit ja vastuut

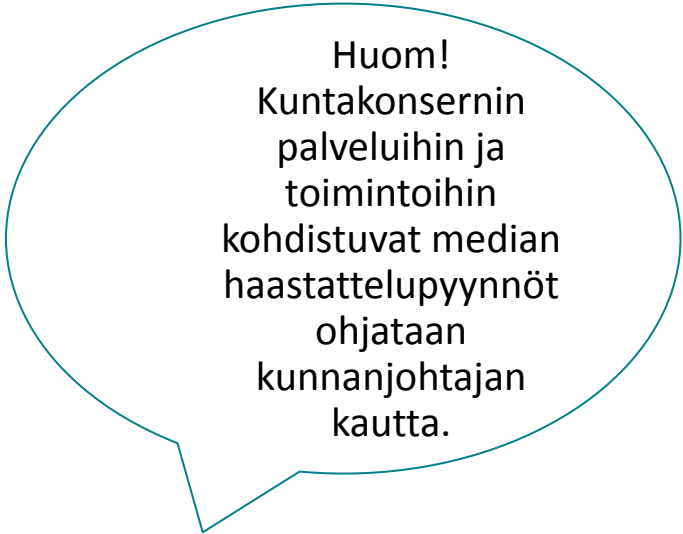
Roolit ja vastuut

poliittinen johto

- määrittää tavoitteet
- mahdollistaa resurssit ja toimintaympäristön
- viestii omassa roolissaan
- seuraa, tukee ja arvioi

viranhaltijajohto

- kunnanjohtaja johtaa viestintää
- hallintovastaava kehittää ja koordinoi, vastaa viestinnän käytännöistä, päivittää viestintäohjetta
- viranhaltijajohto huolehtii päätöksentekoviestinnästä
- huolehtii arjen tasolla viestinnästä
- vastaa palaverikäytännöistä ja sisäisestä viestinnästä



Huom!
Kuntakonsernin
palveluihin ja
toimintoihin
kohdistuvat median
haastattelupyynnöt
ohjataan
kunnanjohtajan
kautta.

Roolit ja vastuut

laajennettu johtoryhmä

- toimii esimerkkinä aktiivisesta viestinnästä
- huolehtii viestin kulusta kumpaankin suuntaan (omaan yksikköön ja ulospäin)
- tuottaa viestittävää materiaalia

työntekijä

- tuo aktiivisesti esiin viestittäviä asioita
- tukee omaa työyhteisöä viestinnän toteutumisessa
- toimii aktiivisessa vuorovaikutuksessa ja aktiivisena viestijänä
- työntekijä vastaa sisäisen viestinnän seuraamisesta intrassa.

3. Viestinnän toimintatavat

Viestintätiimi

Kuntakonsernin viestintää kehittää viestintätiimi

- Kokoontuu kerran kuukaudessa
- Hyväksyy some-tilien ja -kanavien avaamisen
- Tukee ajantasaista sisäistä ja ulkoista viestintää
- Kehittää, suunnittelee ja yhteensovittaa kuntakonsernin viestintää
- Koollekutsujana hallintovastaava (sijainen: henkilöstö- ja hyvinvointivastaava)

Some-tilien perustaminen

Seuraavat kysymykset ratkaistaan ennen tilin avaamista:

- Tarkoitus: mihin tarpeeseen kanavan avaamisella vastataan?
- Mitä erityistä hyötyä tilin avaamisella tavoitellaan?
- Ketä tilin kautta pyritään tavoittamaan?
- Onnistuisivatko yllä mainitut asiat olemassa olevien kanavien kautta?
- Onnistuuko sisällön tuottaminen vähintään 1-2 kertaa viikossa?
- Mitä sisältöä ja asioita voidaan jakaa?
- Ylläpito: kuka vastaa sisällöntuotannosta ja tilien hallinnasta? Miten jatkuvuus turvataan henkilövaihdosten yhteydessä?
- Ketkä osallistuvat päivitykseen ja ylläpitoon, vähintään 2 hlöä / kanava tai tili?
- Kuinka paljon työaikaa ja resurssia on käytettävissä?
- Miten tilillä tapahtuvaan keskusteluun valmistaudutaan ja kuinka usein sitä seurataan? Kuka vastaa kommentteihin?
- Miten ja kuinka usein tilin tavoitteiden onnistumista seurataan ja raportoidaan?

Huom. Tililtä on käytävä ilmi kunnan yksikkö.

4. Viestinnän kanavat

Kanavat

Kanava	Tarkoitus	Vastaus- tai päivitysaikataulu	Muuta
Sähköposti	Ei-kiireelliset asiat, vastaaminen saapuneisiin, dokumentointia vaativa	mieluiten päivittäin	mahd. sähköpostitunti
Puhelin	Kiireelliset	välitön	hyödyntää Vip-vastaajaa, vastausviestiä
Kotisivut	Pysyvämmät tiedot, ajankohtaiset tiedotteet ja tapahtumat, viralliset ilmoitukset ja päätökset	viikoittain	
Facebook	Osallistava	tavoite: väh. 2-3 krt viikossa, ajastuksen hyödyntäminen	vastaaminen kommentteihin on tärkeää, oikean tiedon antaminen, tapahtuma-toimintoa hyödynnetään Facebookissa
Instagram	Kuviin keskittynyttä, tiivistä viestintää	tavoite: vähintään 2-3 krt viikossa, storyjen hyödyntäminen	

Kanavat

Kanava	Tarkoitus	Vastaus- tai päivitysaikataulu	Muuta
Kirjeposti	Monikanavainen viestintä, tukee sähköisiä työkaluja, viralliset asiakirjat	kohtuullinen aika, max 14 pvää	
Paikallislehti	Viralliset tiedotteet, tapahtumat	keskitetään kuntatiedotteeseen, tarvittaessa muulloin	kuntatiedote ilmestyy kk viimeisenä keskiviikkona, materiaalit edellisenä to klo 10
Chat, tilat	Nopea sisäinen viestintä	välitön, vähintään päivittäin	tukee nopeaa kanssakäymistä
Kalenteri	Sisäinen ja ulkoinen aikataulut	kalenterikutsun ajantasainen hyväksyminen tai hylkääminen	
Intra	Sisäinen ajankohtaisviestintä, tietopankki, nopea keskitetty tiedonhankintakanava	ajantasainen	sisäisen viestinnän pääkanava ja perehdytyksen työväline

5. Kriisiviestintä

Kriisiviestintä

- Kriisitilanteessa viestintää johtaa kunnanjohtaja johtoryhmän tuella
- Se viestii, joka johtaa kriisitilannetta
- Viranomaisyhteistyö kriisiviestintätilanteessa olennaista
- Kriisiviestinnän tavoitteena on
 - tilanteen hallittu hoitaminen
 - lisävahinkojen torjuminen
 - tarpeettoman huolen hälventäminen
 - korvaavista palveluista viestiminen
 - väärän tiedon leviämisen ehkäiseminen

Kriisiviestintä on

- ennakoivaa, oikea-aikaista
- nopeaa
- johdettua, suunniteltua
- hallittua
- avointa
- selkeää
- luotettavaa
- monikanavaista.

Pellon kunta

Kunnantie 4

95700 PELLO

pellonkunta@pello.fi



pellon_kunta



facebook.com/PellonKunta

Pello