



# **SIMON KUNNAN VIESTINNÄN OHJEET**

**Hyväksytty kunnanhallituksen  
kokouksessa 15.11.2006 § 306**

## Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Viestinnän tehtävä	3
3. Simon kunnan viestinnän periaatteet	3
4. Ulkoinen viestintä	4
4.1. Tiedote	4
4.2. Tiedotustilaisuudet	4
4.3. Haastattelut	4
4.4. Verkkoviestintä	4
4.5. Tiedotuslehdet	5
4.6. Kylätilaisuudet	5
4.7. Neuvonta	5
5. Sisäinen viestintä	5
6. Markkinointi	6
7. Viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa	6

## 1. Johdanto

Simon kunnan viestinnän perustehtävänä on edistää kuntalaisten hyvinvointia tarjoamalla tietoa kunnan toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päämääristä. Näin luodaan pohjaa kuntalaisten osallistumiselle ja vaikuttamiselle kunnan toimintaan. Vuorovaikutteisella viestinnällä kehitetään myös palveluja tarpeita vastaaviksi ja ohjataan palveluiden käyttöä taloudelliseksi ja tehokkaaksi.

Julkisuuslain 20 § :n mukaan viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Kuntalain 27 § :n mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kuntalain 29 § :n mukaan kunnan on tiedotettava asukkailleen vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Kunnan on lisäksi laadittava tarvittaessa katsauksia kunnan palveluja, taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä koskevista asioista. Asukkaille on myös tiedotettava, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

## 2. Viestinnän tehtävä

Kunnan viestintä tukee kunnan johtamista ja kehittämistoimintaa sekä strategisten tavoitteiden toteutumista. Viestinnällä rakennetaan myös kuntakuvaa. Viestinnän avulla asukkaille tarjotaan mahdollisuus seurata ja valvoa kunnan päätöksentekoa ja vaikuttaa siihen. Hyvin hoidettu ja toteutettu viestintä on kaikkien yhteinen etu.

## 3. Simon kunnan viestinnän periaatteet

Simon kunnan viestintä on avointa, luotettavaa, nopeaa ja tasapuolista. Viestintä perustuu tosiasioihin ja tehtyihin päätöksiin.

Ajankohtaisista asioista tiedotetaan mahdollisimman nopeasti ja luotettavasti.

Kunnanvaltuuston ja kunnanhallituksen esityslistat toimitetaan tiedotusvälineille ennakkoon ja niiden päätöksistä tiedotetaan heti kokouksen jälkeen. Esityslistat ovat luettavissa kunnan verkkosivuilla heti niiden valmistumisen jälkeen. Pöytäkirjat julkaistaan sen jälkeen kun ne ovat julkisia, ts. kun ne on tarkastettu ka allekirjoitettu.

Päävastuu kunnan viestinnästä on kunnanhallitukselle ja kunnanjohtajalla. Kunnanjohtajaa avustaa tässä tehtävässä hallintojohtaja. Toimielimissä viestinnän vastuuhenkilönä toimii esittelijä, jonka tehtäviin myös aktiivinen tiedottaminen kuuluu. Periaatteena tulee olla: Se tiedottaa joka parhaiten asiasta tietää.

Suoraan viestintää osallistuu kunnan koko henkilöstö ja luottamustoimissa mukana olevat henkilöt. Luottamushenkilöiden julkinen rooli ja laajat sidosryhmäsuhteet ovat tärkeä voimavara kunnan imagon rakentamisessa ja viestinnässä.

## 4. Ulkoinen viestintä

Päätöksenteosta ja palveluista tiedottaminen kunnan asukkaille ja sidosryhmille on lain edellyttämää toimintaa. Kunnan ulkoisen viestinnän välineet ovat perinteiset tiedotteet ja tiedotustilaisuudet sekä verkkoviestintä.

### 4.1. Tiedote

Hyvin laadittu selkeä tiedote on usein käyttökelpoinen ja tehokas tapa tuoda asia tiedotusvälineiden kautta kuntalaisten tietoon. Mitä laajempaa väestömäärää asia koskettaa, sitä tärkeämpää on lähestyä tiedotusvälineitä omalla tiedotteella.

### 4.2. Tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuus voidaan järjestää silloin, kun on kyse kunnan kannalta merkittävästä ja huomiota herättävästä asiasta. Kutsu tiedotustilaisuuteen on toimitettava mieluummin noin viikkoa ennen tilaisuutta. Kutsussa on mainittava tilaisuuden aika, paikka, aihe lyhyesti sekä asiaa esittelevien henkilöiden nimet. Tilaisuudessa tulisi olla aiheesta myös kirjallista materiaalia.

### 4.3. Haastattelut

Haastattelut ovat yksi tapa antaa tiedotusvälineille niiden haluamia tietoja ja välittää kunnan näkemyksiä asioista. Haastateltu voi vaatia toimittajalta tarkastettavakseen hänen nimiinsä merkityt suorat sitaatit. Haastattelussa sanottua ei voi korjailta eikä haastattelua perua jälkikäteen. Kirjoituksissa ja lähetyksissä esiintyvät asiavirheet tulee vaatia korjattavaksi.

### 4.4. Verkkoviestintä

Verkkoviestinnällä tarkoitetaan internetissä, intranetissä ja sähköpostitse tapahtuvaa viestintää.

Www-sivut tiedonsaannin väylänä ja sähköposti asiointimuotona ovat yleistyneet nopeasti. Kotisivut ovat kunnan näyteikkuna ulospäin.

Kunnan kotisivuilla on tietoa kunnan palveluista ja organisaatiosta. Lisäksi sivuille on kerätty tietoa kunnan yrityksistä ja niiden palveluista. Simon kunnan internet-palveluiden tärkein kohderyhmä ovat kunnan asukkaat. Lisäksi palvellaan kesäasukkaita ja matkailijoita ja muita kunnasta kiinnostuneita. Samalla tuetaan kunnan elinkeino- ja yhdistyselämää. Internetissä julkaistaan kaikki kuntaa ja sen palveluja koskeva tieto.

Internet-sivut vaativat jatkuvaa ylläpitoa. Ei riitä, että tieto viedään verkkoon, vaan kaikella www-sivuille vietävällä materiaalilla on oltava selkeästi nimetty vastuhenkilö, joka huolehtii siitä, että tietosisältö pysyy ajan tasalla ja tarvittaessa poistaa vanhentuneen materiaalin.

Sähköinen asiointi on kunnan virallista asiointia ja palvelutoimintaa. Simon kunnalla on asiointiin tarkoitettu yleinen sähköpostiosoite, jonka osoite on [simon.kunta@simo.fi](mailto:simon.kunta@simo.fi).

#### 4.5. Tiedostuslehdet

Simon kunta julkaisee Simolainen -lehteä, joka ilmestyy kuusi kertaa vuodessa ja se jaetaan Simossa joka talouteen. Lehteä käytetään ajankohtaisen tiedon esiintuomiseen ja kunnan eri toimintojen esittelyihin.

#### 4.6. Kylätilaisuudet

Vuosittain kunnan edustajat ovat mukana kylätoimikuntien järjestämissä kylätilaisuuksissa. Tilaisuuksissa esitellään ajankohtaisia ja asukkaita kiinnostavia asioita, kuten kehittämis- ja rakentamissuunnitelmia. Kylätilaisuudet ovat myös hyvä foorumi suoran palautteen saamiseksi kunnan palveluista ja niiden kehittämistarpeista.

#### 4.7. Neuvonta

Julkisten palvelujen tuottaminen edellyttää hyvin toimivaa asiakaspalvelua ja neuvontaa. Jokainen kunnan työntekijä on velvollinen opastamaan asukkaita oikeiden tietojen ja palvelujen äärelle. Asiakaspalvelu ja -neuvonta tavoittaa suoraan tietoa tarvitsevat kuntalaiset.

Asiakaspalvelutilanne on tärkein hetki kunnan tiedottamisen ja ulkoisen kuvan kannalta. Viestintä on tehokkainta silloin kun se tapahtuu kahden ihmisen välillä. Asiakaspalvelussa on tunnettava hyvin kunnan organisaatio ja palvelut ja palvelualttiuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Info- ja palvelupisteessä on oltava ajan tasalla olevat yhteystiedot, oppaat, esitteet ja lomakkeet.

### 5. Sisäinen viestintä

Sisäisen viestinnän avulla varmistetaan, että kaikilla kunnan henkilöstöön kuuluvilla ja luottamushenkilöillä on tiedossaan työn tekemisen kannalta olennainen tieto. Sisäinen tiedotus voi olla suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Henkilöstön osallistumismahdollisuudet ja yhteistoiminnan periaatteet on määritelty yhteistoimintasopimuksessa. Sisäinen tiedotus on osa yhteistoimintaa. Toimiva sisäinen viestintä on keskeinen edellytys myös ulkoisen viestinnän onnistumiselle. Sisäinen viestintä vaikuttaa myös kunnan ulkoiseen kuvaan.

Kunnan sisäisen viestinnän välineitä ovat puhelin, ilmoitustaulut, internet, erilaiset tiedotteet, tiedotustilaisuudet ja sähköpostiviestit sekä työpaikkakokoukset tai vastaavat. Sisäiseen viestintään kuuluu myös esimiehen ja alaisten välinen yhteydenpito muun muassa kehityskeskustelujen ja epämuodollisten keskustelujen muodossa. Johtoryhmän kokousten muistiot ovat henkilökunnan luettavissa kunnanvirastolla. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen on osa sisäistä viestintää ja siihen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

## 6. Markkinointi

Perusviestit kuvastavat Simon kunnan tavoitteita. Kuntakuvaa luodaan ennen kaikkea teoilla, mutta myös viestinnällä voidaan siihen vaikuttaa. Markkinointiviestinnän keskeisimpinä tavoitteina ovat kunnan tunnetuksi tekeminen, uusien asukkaiden ja yritysten saaminen kuntaan sekä matkailun edistäminen. Markkinointiviestinnän välineinä käytetään mm. esitteitä, radio- ja televisiomainoksia, lehtimainoksia ja messuesiintymisiä.

## 7. Viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa

Kriisitilanteet ja poikkeusolot lisäävät kunnan tiedottamisen tarvetta. Kriisitilanteissa viestinnän painopiste on suuremman vaaran torjuminen ja korjaavista palveluista tiedottamisessa sekä väärän tiedon leviämisen estämisessä. Tiedottamista vaativia poikkeustilanteita voivat olla mm häiriöt veden- ja sähkönjakelussa, suuronnettomuudet, epidemiat ja ympäristöongelmat.

Onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle pelastusviranomaiselle. Sähkökatkoissa tiedotusvastuu on Rantakairan Sähkö Oy :n johdolla ja vesikatkoissa paikallisen vesilaitoksen johdolla. Muissa häiriötilanteissa tiedotusta hoidetaan samalla tavalla kuin normaalioloissa niin pitkälle kuin mahdollista. Erityistilanteesta on viipymättä tiedotettava kunnanjohtajalle.

Poikkeusolojen tiedottamista varten kunnalla on erillinen poikkeusolojen tiedotussuunnitelma ja tiedotusorganisaatio.