

Kaskisten kaupungin viestintästrategia

1. Taustaa

Kuntalain 29 §:n mukaan ”Kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuksista ja niiden vaikutuksista. Kunnan on 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.

Milloin kunnan tehtävä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, kunnan on sopivin tavoin tiedotettava asukkailleen yhteisön tai säätiön toiminnasta.”

Kuntien tiedottamisvelvollisuudesta on säädetty myös Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621).

2. Viestinnän perustehtävät

Kunnallishallinto on julkista

Kunta tiedottaa asukkailleen, miten yhteisiä asioita hoidetaan ja miten asukkaat voivat saada mahdollisimman paljon tietoa vireillä olevista asioista jo suunnitteluvaiheessa. Asian voi pitää salassa vain nimenomaisen lain määräyksen perusteella.

Tasapuolisella ja kattavalla tiedottamisella kunta varmistaa, että asukkaat voivat muodostaa mielipiteensä asiatietojen pohjalta.

Kunnan viestinnän tehtävä on:

- Tiedottaa kuntalaisille heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan
- Luoda kuntalaisille ja palvelujen käyttäjille edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan asioiden hoitoon
- Luoda ja ylläpitää avoimuutta, vuoropuhelua ja vuorovaikutusta ja kannustaa asukkaita omien elinolosuhteidensa kehittämiseen
- Informoida kohde- ja yhteistyöryhmiä tärkeistä ja ajankohtaisista asioista
- Profiloida Kaskisten kaupunkia pitkäjännitteisesti ja johdonmukaisesti

Kaksikielisyys

Kaiken informaation tulee palvella sekä ruotsin- että suomenkielisiä yhtäläisin perustein. Vain ruotsin- tai suomenkielisestä toiminnasta ei kuitenkaan tarvitse tiedottaa yhtä yksityiskohtaisesti toisella kotimaisella kielellä vaan yleisempi informaatio riittää, näin esimerkiksi koulujen www-sivujen kohdalla.

3. Ulkoinen tiedottaminen

3.1. Suora tiedottaminen

- Tiedotustilaisuudet: Tiedotustilaisuuksia järjestetään merkittävistä asioista.
- Aasukastilaisuudet: Suunnitelmista ja hankkeista sekä kunnan yleistilanteesta voidaan järjestää asukastilaisuuksia. Tilaisuudet lisäävät asukkaiden suoria osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä vuorovaikutusta kaupungin hallinnon kanssa. Uusilla kaskislaisille järjestetään Tervetuloa –tilaisuuksia.
- Neuvonta: Jokainen kunnan työntekijä on velvollinen opastamaan asukkaita oikeiden palvelujen lähteille. Yksilöllinen neuvonta ja tiedottaminen sekä palautteen vastaanotto on osa asiakaspalvelua kaikissa kunnan toimipisteissä.

3.2. Tiedottaminen joukkoviestimien välityksellä

Paikalliset ja alueelliset tiedotusvälineet ovat keskeinen tiedottamisen kanava. Tiedotusvälineet välittävät tietoa kuntalaisille ja luovat mielikuvaa Kaskisista.

Tiedotusvälineitä palvellaan aktiivisesti, nopeasti ja luotettavasti. Tiedotusvälineille on annettava niiden tarvitsemia tietoja ja yhteydenottopyyntöihin on vastattava ripeästi.

Tasapuolisuus edellyttää, että tiedot annetaan samanaikaisesti ja samansisältöisinä kaikille tiedotusvälineille.

Tiedotusvälineissä esiintyvät selkeästi virheelliset tiedot korjataan välittömästi, toimitusten kanssa yhdessä neuvotellen.

- **Esityslistat:** Kaupunginvaltuuston, kunnanhallituksen sekä lautakuntien esityslistat toimitetaan korvauksetta hyvissä ajoin ennen kokousta tiedotusvälineiden käyttöön. Listat lähetetään pääsääntöisesti postitse, mutta kiireellisissä tapauksissa ja enenevässä määrin sähköpostitse.

- **Päätöstiedottaminen:** Kaupunginhallituksen ja lautakuntien kokouksista tiedotetaan tiedotusvälineille pääsääntöisesti kokousta seuraavana päivänä. Kaupunginhallituksen päätöksistä järjestetään kunkin kokouksen jälkeisenä päivänä tiedotustilaisuus.

Tiedotusvälineille kerrotaan päätöksistä ja niihin liittyvistä äänestyksistä, asioiden pöydälle panemisesta ja poistamisesta, eriävistä mielipiteistä sekä muista käsittelyn kannalta merkittävistä kysymyksistä. Käytyjä keskusteluja ei referoida.

- **Tiedote:** Käyttökelpoinen tapa tiedottaa kunnan asioista tiedotusvälineille on selkeä tiedote, jossa mainitaan lisätietojen antajat ja heidän yhteystietonsa.

3.3. Tiedottaminen ”Kaupunki tiedottaa” –lehden välityksellä

Hallinto-osasto julkaisee Kaupunki tiedottaa –lehteä noin kerran kuussa. Lehti jaetaan kaikkiin kaskislaisiin talouksiin ja tiedotusvälineille.

Lehdessä tiedotetaan kuntalaisille mm. kaupunginvaltuuston kokouksista, kaupungin ja kuntayhtymien palveluista, viranomaisasioista, vapaista kaupungin työpaikoista, kansalaisopiston kurssitarjonnasta ja tapahtumista.

Lehdessä julkaistaan kaikkien hallintokuntien ilmoituksia. Tapahtumakalenterissa julkaistaan myös muiden toimijoiden järjestämiä tapahtumia.

Kaupunginkanslian kanslisti huolehtii lehden toimitukseen liittyvistä käytännön tehtävistä, vastuu toimituksesta on kaupunginsihteerillä.

3.4. Tiedottaminen ja viestintä Internetin välityksellä, ts. kunnan www-sivuja ja sähköpostia käyttäen (verkkoviestintä)

Kaupunki hyödyntää verkkoviestintämahdollisuuksia ensisijaisesti ylläpitämällä www-sivuja ja käyttämällä sähköpostia.

Kaupungin verkkoviestinnän tärkeimmän kohderyhmän muodostavat omat asukkaat. Lisäksi palvelullaan kesäasukkaita, matkailijoita ja muita kaupungista kiinnostuneita. Verkkosivut toimivat kunnan näyteikkunana ja merkittävänä markkinointikanavana. Niiden tarkoitus on tukea kunnan toimintaa kokonaisuudessaan.

Kaupungin kotisivuilla julkaistaan kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen ja lautakuntien pöytäkirjat siltä osin, kuin ne ovat julkisia. Pöytäkirjat julkaistaan kun ne ovat julkisia eli tarkastettu ja allekirjoitettu.

Kotisivuilla tiedotetaan kattavasti kaikista kaupungin tarjoamista palveluista. Sähköisiä lomakkeita lisäämällä helpotetaan palvelujen saatavuutta.

Kaupungin Internet –sivuja on suunniteltava käyttäjän tarpeiden pohjalta. Sivuja on kehitettävä käyttäjiltä saadun palautteen mukaan.

Kaupungin tulee tukea kaupunkilaisten mahdollisuuksia käyttää hyväkseen tietoyhteiskuntaa. Kirjastossa on tarjottava mahdollisuus käyttää Internetiä ilmaiseksi. Langattoman verkon käyttömahdollisuuksia lisätään kaupungissa.

Kaupunki edistää myös maksuttoman Skype –puhelimien käyttöä yhteydenpidossa kuntalaisiin.

Yhteydenoton kaupunkiin tulee sujua helposti sähköpostin avulla. Sähköposti ja faksi ovat lain mukaan rinnastettavissa mihin tahansa postiin ja niitä on käsiteltävä kuin muutakin postia, joten ne on esimerkiksi kirjattava. Lain mukaan asioita voidaan panna vireille myös sähköistä viestintää käyttäen.

Kaupungin organisaatio / Internet –sivut

Kaupungin kotisivuilla on kaupungin organisaatio jaettu seuraaviin pääryhmiin (sivujen sisällöstä vastaava suluissa):

- Hallinto (kaupunginsihteerin, kaupunginkamreeri)
- Sosiaalipalvelut (sosiaalisihteerin)
- Terveyspalvelut (sosiaalisihteerin)
- Sivistys- ja vapaa-ajanpalvelut (sivistystoimen osastopäällikkö)
- Tekniset palvelut ja satama (teknisen osaston osastopäällikkö)
- Asuminen, edut (kaupunginkamreeri, rakennustarkastaja)
- Elinkeinoasiat (kaupunginjohtaja)
- Matkailu (kaupunginsihteerin)

Vastuuhenkilö voi siirtää vastuun edelleen. Kokonaisvastuu sivujen sisällöstä on johtoryhmällä, toiminnallinen vastuu kaupunginsihteerillä.

3.5. Kaavoituskatsaus

Kunta on velvollinen laatimaan vuosittain vähintään yhden kaavoituskatsauksen ja tiedottamaan siitä sopivalla tavalla. Kaavoituskatsauksen tarkoituksena on antaa kokonaiskuva vireillä olevasta ja lähiaikoina vireille tulevasta suunnittelusta sekä fyysisen suunnittelun yhteydessä laadittaviksi suunnitelluista maankäyttö- ja kaavoitussopimuksista. Katsauksessa on mainittava myös maakuntaliiton kaavoitushankkeet.

Kaavoituskatsauksesta kuulutetaan kaupungintalon ja teknisen keskuksen ilmoitustauluilla ja kaupunki tiedottaa –lehdessä. Kaavoituskatsaus on luettavissa kaupungin kotisivuilla ja teknisessä keskuksessa.

3.6. Matkailuinformaatio

Kunta tuottaa matkailuinformaatiota julkaisemalla omia esitteitä ja ostamalla ilmoitustilaa kunnan yhteistyökumppaneiden julkaisuista.

Kaupungin kotisivuilla tiedotetaan tehokkaasti kaupungin matkailukohteista ja –palveluista sekä kaupungin tapahtumista.

Yhteistyössä Kaskisten Matkailu ry:n kanssa järjestetään kesäkuukausina matkailuneuvonta vierasvenesatamassa ja osallistutaan messuille ja paikallisiin markkina- ym. tapahtumiin.

3.7. Muut tiedottamistavat

Kaupunginvaltuuston esityslista on nähtävänä kaupungintalon ilmoitustaululla ja kaupunginkirjastossa viimeistään kokousta edeltävänä päivänä.

Kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen ja lautakuntien pöytäkirjat ovat nähtävänä kaupunginkirjastossa kun ne ovat julkisia eli tarkastettu ja allekirjoitettu.

4. Sisäinen tiedottaminen

Toiminnan tuloksellisuuden ja työhyvinvoinnin kannalta on tiedon kululla organisaatiossa suuri merkitys. Keskeisiä tiedonvälityskanavia ovat eri toimielinten ja ryhmien säännölliset kokoukset ja tiedotustilaisuudet. Päivittäisessä tiedonvälityksessä on sähköposti toimiva väline. Maksuttoman Skype:n käyttöä sisäisessä kommunikoinnissa pyritään lisäämään.

Sisäisessä tiedottamisessa on johtoryhmällä ja esimiehillä keskeinen rooli.

4.1. Kaupunginhallituksen ja johtoryhmän päätöksistä tiedottaminen

Sovittujen kaupungin kokouskäytäntöjen mukaisesti kokoontuu johtoryhmä pääsääntöisesti kaupunginhallituksen kokouksia seuraavina päivinä ja saa informaation kaupunginhallituksen päätöksistä kaupunginjohtajalta, kaupunginsihteeriltä tai kaupunginkamreerilta. Johtoryhmän jäsenet tiedottavat pääsääntöisesti samana päivänä päätöksistä omalla osastollaan, joko osastokokouksissa tai muulla tavalla.

Pöytäkirjat kokouksista toimitetaan tarkastuksen jälkeen kaikille osastopäälliköille.

Johtoryhmän jäsenet tiedottavat myös muista johtoryhmän käsittelemistä asioista osastoillaan. Lähiesimiehet tiedottavat asioista yksiköissään.

Valmisteilla olevista asioista pyritään tiedottamaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa varsinkin henkilöstölle, jonka toimialaa asia koskee. Avoimella tiedottamisella halutaan varmistaa se, että henkilöstön mielipide asioista voidaan huomioida niiden käsittelyssä.

4.2. Lautakuntien ja osastojen/jaostojen päätöksistä/asioista tiedottaminen

Osastopäälliköt tiedottavat johtoryhmälle osastojen ajankohtaisista ja tärkeimmistä valmisteilla olevista asioista.

Lautakuntien ja osastojen/jaostojen esityslistat lähetetään johtoryhmälle ja kaupunginhallituksen puheenjohtajalle.

Lautakuntien ja osastojen/jaostojen pöytäkirjat toimitetaan johtoryhmän jäsenille ja kaupunginhallituksen puheenjohtajalle tarkastuksen jälkeen.

4.3. Koko henkilöstön tiedotustilaisuudet

Koko henkilöstölle ja luottamushenkilöille järjestetään vuosittain ainakin kaksi yhteistä tiedotustilaisuutta: tammikuussa ns. Tuulta purjeisiin –tilaisuus, jossa tiedotetaan mm. edellisen vuoden tuloksesta ja käydään läpi alkavan vuoden tavoitteita ja toimintasuunnitelmia. Syyskuussa järjestettävässä ”Maata näkyvissä” –tilaisuudessa tiedotetaan mm. saavutetuista tavoitteista ja ajankohtaisista asioista.

Muita koko henkilökuntaa koskevia tilaisuuksia järjestetään muulloinkin tarvittaessa.

4. Organisointi

Valtuusto linjaa Kaskisten kaupungin strategian ja luo edellytykset viestinnälle sekä kaskislaisten osallistumiselle kaupungin toimintaan. Talousarviokäsittelyn yhteydessä valtuusto antaa puitteet viestinnän resursseille.

Kaupunginhallitus hyväksyy viestintästrategian.

Viestintä ja tiedottaminen on virkamiestoimintaa, jota kaupunginjohtaja johtaa. Kaupunginhallituksen päätöksistä tiedottaa kaupunginsihteeri kaupunginjohtajan antamin ohjein. Toimialakohtainen vastuu viestinnästä on osastopäälliköillä. Yksittäistapauksissa tietoja antaa se henkilö, joka tietää parhaiten asiasta.

Sisäisessä viestinnässä avainasemassa ovat osastopäälliköt ja lähiesimiehet.

Jokainen työntekijä on tiedottaja paikallaan. Vastuu viestinnästä on jokaisella.