



LEMPÄÄLÄN KUNNAN VIESTINNÄN PERIAATTEET

Lempäälän viestinnän yleiset periaatteet

- Tuemme viestinnän keinoin kuntastrategian tavoitteiden ja pitkän aikavälin vision toteutumista. Varaamme viestinnän suunnitelmalliseen ja tavoitteelliseen toteuttamiseen riittävät voimavarat.
- Korostamme viestinnässä avoimuutta, nopeutta, vuorovaikutteisuutta, selkeyttä, luotettavuutta ja tasapuolisuutta.
- Luomme aktiivisella tiedottamisella asukkaille, luottamushenkilöille ja muille sidosryhmille edellytykset osallistua yhteisten asioiden hoitamiseen. Tiedotamme yhtä laajasti ja laadukkaasti myös eri yhteistyömuotojen kautta hoidettavista tehtävistä.
- Käsittelemme kuntalaisten tekemät aloitteet viipymättä ja ilmoitamme vähintään aloitteen tekijälle, mihin toimiin aloite on johtanut.
- Käsittelemme tulleet palautteet ripeästi ja otamme ne päätöksenteossa huomioon.
- Tuomme päätösvaihtoehdot julkisuuteen riittävän ajoissa siten, että niihin liittyvä valmisteluvaiheen kansalaiskeskustelu mahdollistuu.
- Tiedotamme asukkaille palveluista ja niiden käyttämisestä sekä muista palveluihin liittyvistä yksityiskohdista. Ennakoimme todennäköiset ongelmatilanteet ja pyrimme kohdistetulla viestinnällä lieventämään epävarmuutta ja helpottamaan kuntalaisten asemaa muutostilanteissa.
- Noudatamme tietosuojasäännöksiä, salassapitomääräyksiä ja muita erityismääräyksiä.
- Palvelemme tiedotusvälineitä luotettavasti, tasapuolisesti ja nopeasti.
- Oikaisemme tiedotusvälineissä olevat merkittävät virheet ja harhaanjohtavat tiedot. Vastaamme mielipidesivuilla nimellä julkaistuihin asiallisiin ja yleistä mielenkiintoa herättäviin kysymyksiin.
- Painotamme ulkoisen viestinnän ohella sisäistä viestintää. Henkilöstön tulee tietää, miten kuntakonsernilla menee, millä tavalla tulevaisuuteen suhtaudutaan ja mitä työntekijöiltä odotetaan tulevaisuudessa.
- Henkilöstöllä tulee olla mahdollisuus palautteen antamiseen ja näkemyksien esille tuomiseen asioiden suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa riippumatta työsuhteen laadusta, luonteesta tai kestosta.
- Toteutamme kriisitilanteiden ja poikkeusolojen viestintää erillisen ohjeistuksen mukaan.
- Tuemme elinkeinoelämää ja matkailua sekä luomme haluttua kuntakuvaa markkinointiviestinnän keinoin.
- Tuotamme kunnasta kertovaa perusmateriaalia englanniksi, ruotsiksi ja mahdollisesti myös muilla kielillä.
- Huomioimme esteettömyyden viestinnässä eli pyrimme minimoimaan tiedonsaannin ja ymmärryksen esteet. Monikanavainen viestintä ja palvelupisteet parantavat saavutettavuutta.
- Tiedotamme kuntalaisille myös oleellisista toimintaympäristössä tapahtuneista muutoksista.

KUNNAN VIESTINNÄN PERIAATTEET

Viestintä pohjautuu kuntastrategiaan

Lempäälän kunnan viestintä tukee kunnanvaltuuston hyväksymän kuntastrategian tavoitteita ja vahvistaa Lempäälän asemaa elinvoimaisena ja itsenäisenä kuntana, hyvänä asuinpaikkana sekä yritysten sijaintipaikkana. Lempäälä viestii asioistaan avoimesti, tasapuolisesti, luotettavasti, ajoissa ja selkeästi yleiskielellä vuorovaikutteisuutta painottaen. Viestintä on kattavaa ja tasapainossa arkitodellisuuden kanssa. Viestin sisältö ja viestintäväline suunnitellaan käyttäjäryhmien mukaan.

Kunnan viestinnällä ymmärretään kunnan ja kuntakonserniin kuuluvien yhteisöjen, luottamustoimielinten, yksittäisten viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden toteuttamaa viestintää. Kunnan viestinnän kokonaisuuteen kuuluvat viestintävälineestä riippumatta ulkoinen ja sisäinen viestintä, erityistilanteiden viestintä, markkinointiviestintä ja suhdetoiminta.

Viestinnän tavoitteet

- Tukea ja mahdollistaa kuntastrategiassa vahvistettujen päämäärien ja tavoitteiden sekä pitkän aikavälin vision toteutuminen.
- Luoda ja vahvistaa Lempäälän kuntakuvaa sekä kansallisesti että kansainvälisesti.
- Tukea johtamista, palveluiden järjestämistä, markkinointia ja elinkeinoelämää.
- Tukea henkilöstön viihtyvyyttä ja osaamista sekä uuden henkilöstön rekrytointia.
- Antaa kuntalaisille tietoja heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Lisätä heidän osallistumisaktiivisuuttaan, vaikutusmahdollisuuksiaan ja kiinnostustaan yhteisiä asioita kohtaan.
- Vähentää henkilöstön tai asukkaiden keskuudessa syntyvää epävarmuutta erilaisissa muutostilanteissa.
- Antaa oikea ja johdonmukainen kuva kuntakonsernin toiminnasta, taloudellisesta tilanteesta ja tulevaisuuden suunnitelmista.

Kunnallishallinto on julkista

Kuntalaki 29 § - Julkisuuslaki

”Kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista 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.”

Kuntalaki ja Julkisuuslaki korostavat aktiivista tiedottamista suunnitelmista, päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Kuntalaisille on myös tiedotettava mahdollisuuksista antaa palautetta. Viestintä kattaa siis sekä tiedottamisen että palautteen antamisen. Onnistunut viestintä on kunnan tärkeä menestystekijä ja keskeinen johtamisen työkalu.

Tiedottaminen luo kuntalaisille edellytykset vaikuttaa ja toimia kunnan jäsenenä. Asiakirjat ja tietojärjestelmiin sisältyvät tiedot on oltava helposti löydettävissä. Jokaisella on oikeus saada tieto julkisista viranomaisten asiakirjoista.

Vastuulliset toimijat

Kunnanhallitus ohjaa ja johtaa kunnan viestinnän kokonaisuutta ja vastaa linjauksista. Käytännössä toimintaa johtaa kunnanjohtaja. Toimialajohtajat ja muut esittelevät viranhaltijat ja vastuualueiden päälliköt vastaavat oman toimialansa tiedotuksesta. Tarkennetut vastuujaot löytyvät toimialojen ohjeista.

Tiedotusvastuu kuuluu myös kaikille viranhaltijoille ja työntekijöille. Jokainen viranhaltija ja työntekijä on tiedottaja omalla paikallaan ja siten myös velvollinen ohjaamaan asiakasta tietojen saamiseksi oikean henkilön luo. Vastuu hyvästä palvelusta myös tiedottamisen osalta on jokaisella.

Lempäälä viestii toiminnastaan aktiivisesti

Päätettävistä asioista tiedotetaan ajoissa

Valtuuston, kunnanhallituksen sekä lautakuntien esityslistat toimitetaan hyvissä ajoin ennen kokousta tiedotusvälineiden käyttöön joko sähköisesti tai kirjallisesti. Esityslistat ovat ennakkoon nähtävillä kunnan internetsivuilla ja kirjastoissa. Esityslista on laadittava siten, että se sisältää vain asian käsittelyn edellyttämiä henkilö- ja yritystietoja. Salassa pidettäviä asioita ei anneta julkisuuteen. Esityslistan sisällön ja kielen tulee olla selkeää.

Suunnittelu-, seminaari- ym. kokousten tiedottaminen suunnitellaan erikseen.

Päätökset julkaistaan ripeästi

Kunnanvaltuuston kokoukset ovat julkisia, jollei valtuusto jossakin asiassa toisin päättä. Muun toimielimen kuin valtuuston kokoukset ovat julkisia vain, jos toimieliin niin päättää.

Tiedottamisesta vastaavat yleensä esittelijät. Käytännön kokoustiedottamisen suorittaa yleensä esittelijä tai kokouksen sihteeri.

Pöytäkirjat liitteineen ovat lain mukaan julkisia, kun ne on allekirjoitettu. Pöytäkirjat pidetään nähtävillä myös palvelupisteessä, internetissä ja kirjastoissa. Pöytäkirjan julkaiseminen ei poista tarvetta tiedottaa asiasta myös muulla tavalla.

Asianosaisille lähetetään pöytäkirjanote oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen tiedoksi kirjeellä. Pöytäkirjanote ja ohjeet on lähetettävä myös kaikille niitä pyytäneille.

Tiedotusvälineille kerrotaan päätöksistä ja niihin liittyvistä äänestyksistä, eriävistä mielipiteistä sekä muista käsittelyn kannalta merkittävistä asioista. Suljetun kokouksen keskusteluista ei kuitenkaan tiedoteta.

Viranhaltijoiden on huolehdittava myös merkittävien viranhaltijapäätösten tiedottamisesta.

Tarvittaessa laaditaan erillinen tiedote, jossa asian lyhyen esittelyn jälkeen mainitaan lisätietojen antajat ja heidän yhteystietonsa.

Tiedotustilaisuuksia järjestetään merkittävistä asioista.

Neuvonta- ja informaatioviestinnällä kerrotaan palveluista ja tapahtumista

Yksilöllinen neuvonta ja tiedottaminen sekä palautteen vastaanotto ovat osa asiakaspalvelua kaikissa kunnan toimipisteissä. Toimialojen on huolehdittava, että uusista ja muuttuvista palveluista, aukioloajoista, taksoista ja hinnoista ja muista toimintaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan ajoissa ja kattavasti.

Asiakkaiden kyselyihin vastataan ja annetaan selvitys asian käsittelyn etenemisestä viipymättä, pääsääntöisesti kahdessa viikossa riippumatta siitä, miten kysely on tehty. Verkkopalvelussa on kuitenkin pyrittävä siihen, että asialliseen nimellä lähetettyyn palautteeseen vastataan vuorokauden kuluessa palautteen saamisesta. Puhelinviestinnän nopeuteen ja toimivuuteen sekä henkilöstön tavoitettavuuteen kiinnitetään erityistä huomiota.

Suunnitelmista ja hankkeista sekä kunnan yleistilanteesta voidaan järjestää alueellisia tai koko kuntaa koskevia asukastilaisuuksia. Tilaisuudet lisäävät asukkaiden suoria osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Painotuotteiden tarkoituksena on tarjota tietoa ja selostuksia kunnan toiminnoista, muutoksista ja kehityksestä. Hankittavan tai itse tuotetun tiedotusmateriaalin tulee olla käyttökelpoista myös sähköisissä viestimissä.

Valtuuston hyväksymien ilmoituslehtien lisäksi toimialoilla on mahdollisuus oman harkintansa mukaan ilmoitella muissakin tiedotusvälineissä.

Kuntalaisille kerrotaan asioiden taustat ja vaikutukset

Varsinkin suurissa kuntalaisia koskevissa muutostilanteissa on välttämätöntä huolehtia suunnitelmallisesta tiedottamisesta. Asukkaiden ja henkilöstön muutostilanteisiin liittyvä epävarmuus hallitaan parhaiten, kun julkisuuteen tuodaan jo valmistelussa syntynyt esitys ja siihen johtaneet perustelut, ja myös luottamushenkilöillä on mahdollisuus ilmaista kantansa asiaan julkisesti. Tämä parantaa kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia ja nostaa osallistumisaktiivisuutta.

Tiedotusvälineiden palvelu

Tiedotusvälineille tuotetaan tietoa aktiivisesti ja annetaan niiden tarvitsemia tietoja ripeästi. Tiedotamme myös kielteisistä asioista.

Erityisen tärkeässä asiassa voidaan järjestää erillinen tiedotustilaisuus, johon kutsutaan kaikki asian kannalta keskeiset tiedotusvälineet.

Tasapuolisuus edellyttää, että tiedot annetaan samanaikaisesti ja samansisältöisinä kaikille tiedotusvälineille. Kuitenkin etuoikeus uutisen käyttöön on sillä tiedotusvälineellä, joka on itse havainnut uutisaiheen.

Tiedotusvälineissä mahdollisesti esiintyvät merkittävät virheet ja harhaanjohtavat tiedot on syytä oikaista.

Mikäli tiedotettavasta asiasta päättää myöhemmin kunnanvaltuusto tai -hallitus, on tärkeää korostaa, että tässä vaiheessa on kyse valmisteluvaiheen kannanotosta.

Tiedotusvälineiden yleisönosastossa oleviin yksilöityihin kysymyksiin vastataan, mikäli ne on esitetty omalla nimellä ja niissä on yleistä mielenkiintoa. Muussa tapauksessa kunnan kannasta kerrotaan suoraan kysyjälle. Nimimerkillä esitettyihin kysymyksiin on syytä vastata, jos asialla on yleistä merkittävyyttä. Vastaukset antaa kukin toimiala.

Kuntayhteistyöstä kerrotaan avoimesta ja kattavasti

Kuntalaisilla tulee olla mahdollisuus saada tietoa myös kuntien välisen yhteistyön avulla järjestettävistä palveluista. Tietoa tulee hankkia ja antaa yhtä laajasti ja monipuolisesti kuin kunnan oman organisaation järjestämistä palveluistakin. Eri yhteistyömuotojen kautta hoidettavista asioista tiedotetaan henkilöstölle säännöllisesti ja ajantasaisesti.

Hyvä sisäinen viestintä on tärkeä menestystekijä

Sisäinen viestintä kuuluu kaikille

Sisäisessä viestinnässä on huomioitava

- johdon ja henkilöstön välinen vuorovaikutus,
- henkilöstön välinen vuorovaikutus,
- kunnan ja luottamushenkilöiden välinen vuorovaikutus sekä
- kunnan ja kuntakonserniin kuuluvien yhteisöjen välinen vuorovaikutus.

Sisäinen viestintä on vuorovaikutusta

Sisäinen viestintä on edellytys kunnan strategian ja tavoitteiden toteutumiselle, positiiviselle työilmapiirille ja työn tehokkuudelle. Hyvä sisäinen viestintä on myös ulkoisen viestinnän edellytys. Tehokas työskentely edellyttää, että tieto kulkee organisaation sisällä ja työntekijät tuntevat työnsä keskeiset tavoitteet.

Keinoja ovat työpaikkakokoukset, kehityskeskustelut, erilaiset tiedotteet, tiedottaminen sähköpostilla, rakentavan palautteen antaminen ja asiakirjahallinta. Henkilökunnan tulee tietää kunnan asioista ennen kuin ne kerrotaan julkisuudessa. On tärkeää, että myös vaikeista asioita keskustellaan.

Sisäinen tiedottaminen voi olla suullista, kirjallista tai sähköistä. Esityslistojen, sääntöjen, ohjeiden, suunnitelmien, muistioiden, tiedotteiden ja pöytäkirjojen esilläpidosta on huolehdittava. Työntekijöiden tulee myös itse hankkia aktiivisesti tietoa.

Sähköpostijärjestelmä on sisäisen tiedottamisen käytännöllinen väylä. Esimiesten on huolehdittava, että sähköpostilla lähetetyt kaikkia koskevat viestit saatetaan tiedoksi myös niille työntekijöille, jotka eivät ole sähköpostilla tavoitettavissa.

Hyvä sisäinen tiedote kertoo lyhyesti asian ydinsisällön ja siihen oleellisimmin vaikuttavat seikat sekä antaa ohjeet lisätietojen saamiseen. Mikäli lisätietoa on saatavissa yhteisistä verkkokansioista, tulee polku kirjoittaa kokonaisuudessaan näkyviin.

Sisäiseen viestintään kuuluu myös uuden työntekijän perehdyttäminen kunnan strategiaan ja toimintaan. Vastuu perehdyttämisestä on vastuualueen esimiehillä.

Kuntalaki 43 § Tietojensaantioikeus

”Luottamushenkilöllä on oikeus saada kunnan viranomaisilta tietoja ja nähtäväkseen asiakirjoja, joita hän toimessaan pitää tarpeellisina, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu.”

Hyvä maine kantautuu kauaksi

Ulkoisen markkinointiviestinnän tavoitteina on tehdä Lempäälän kunta ja sen palvelut tunnetuksi, synnyttää myönteisiä mielikuvia kuntaa kohtaan ja tukea elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksia sekä matkailua.

Markkinointiviestinnän tulee kertoa palveluista siten, että asiakkaalle muodostuu totuudenmukainen kuva kunnan palveluiden määrästä ja laadusta. Laajemmissa markkinointiprojekteissa on hyvä tehdä yhteistyötä seudun elinkeinoelämän, järjestöjen, oppilaitosten ja muiden toimijoiden kanssa.

Suhdetoiminta

Hyvä kunnan perustoiminta on parasta suhdetoimintaa. Jokainen työntekijä on kunnan edustaja ja tekee suhdetoimintaa omalla toiminnallaan ja käytöksellään. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että asiakkaalle muodostuu oikea kuva kunnan toiminnasta. Jokaisen työntekijän tulee myös toimia ja käyttäytyä muita työyhteisön jäseniä kunnioittavasti.

Sponsorointi

Sponsoroinnin täytyy tukea kuntastrategian tavoitteita ja edistää kunnan perustehtävän hoitamista. Sponsoroinnista päätetään tapauskohtaisesti.

Lempäälä on luotettava palveluorganisaatio ja kumppani

Lempäälän kunta haluaa olla hyvä kumppani kunnan asukkaille, kunnassa toimiville yrityksille, yhteistyökumppaneille sekä muille sidosryhmille. Kunta pyrkii aktiivisesti molempia osapuolia hyödyttävään vuorovaikutukseen eri toimijoiden kanssa ja haluaa toimia siten, että tyytyväisyys kunnan palveluihin ja toimintaympäristöön vahvistuu. Kunta haluaa olla luotettava, tasapuolinen, ennakoitava ja johdonmukainen kumppani, minkä kunnan nykyiset asukkaat ja yrittäjät kertovat mielellään ja oma-aloitteisesti eteenpäin kunnan ulkopuolelle.

Kunnan palveluiden tunnettuus on tärkeä asia

Kunta viestii palveluistaan ja niiden käyttämiseen liittyvistä asioista aktiivisesti ja monipuolisesti kuntalaisille ja eri sidosryhmille. Viestinnän tavoitteena on tehdä palvelut tunnetuksi kohderyhmässä, nostaa palvelujen käyttöastetta, monipuolistaa palvelutarjontaa ja varautua ennalta auttamaan pulmatilanteissa.

Kunnan visuaalinen ilme

Lempäälä noudattaa kaikessa viestinnässään yhtenäistä visuaalista ilmettä, jota kuvataan tarkemmin erillisessä ohjeistuksessa.

Palvelupisteet

Lempäälän keskustan kunnanviraston palvelupiste antaa tietoa kunnan palveluista ja pystyy tarvittaessa ohjaamaan asiakkaat suoraan henkilökohtaiseen palvelukontaktiin viranhaltijoiden kanssa.

Tuleva infopiste IdeaPark-liikekaupungissa tarjoaa yleistietoa kunnasta, sen toiminnasta ja palvelutarjonnasta sekä matkailusta. Kunnan tavoitteena perustietojen antamisen lisäksi on herättää asiakkaiden kiinnostus lisätietojen hankkimiseen ja vierailuun liikekaupungin lisäksi myös kuntakeskuksessa.

Verkkoviestintä

Lempäälän kunta edistää verkkoviestinnän avulla kuntalaisten hyvinvointia ja osallistumismahdollisuuksia kunnan toimintaan. Sähköinen asiointi on kunnan virallista asiointia ja palvelutoimintaa. Verkkoviestintä on osa kunnan viestinnän kokonaisuutta.

Verkkoviestinnän toimintatapoja kuvataan erillisessä verkkopalvelun yleisohjeessa.

Erityistilanteiden ja poikkeusolojen viestintä

Valmiuslain ja poikkeustilalain mukainen tiedottaminen on ohjeistettu ko. suunnitelmissa.

Poikkeuksellista tiedottamista vaativia erityistilanteita ovat esimerkiksi vakavat häiriöt kunnallisteknisissä ja muissa peruspalveluissa, työtaistelutilanteet, suuronnettomuudet ja niiden uhka.

Peruspalveluiden häiriöistä ja muista kriisitilanteista tiedottaa asianomainen viranomainen. Kriisitilanteiden viestintään on omat suunnitelmat/toimintaohjeet, joista käy ilmi vastuuhenkilöt tai vastuutahot sekä vastuuorganisaatio.

Onnettomuustilanteissa tiedottaminen kuuluu pelastustoiminnan osalta pelastusviranomaisille ja onnettomuuden tutkinnan osalta poliisille. Onnettomuuden uhrien omaisille tiedotuksen hoitaa poliisi. Kriisialueiden asukkaiden ja tiedotusvälineiden tiedonsaannista vastaa toimintaa johtava viranomainen. Laajoista sähkö- tai vesikatkoksista on tiedotettava hälytyskeskukselle, joka tarvittaessa tiedottaa edelleen yleisölle ja tiedotusvälineille.

Hätätilanteissa tulee tavoittaa kaikki kunnan väestöryhmät. Tästä syystä erityisryhmien tavoittamiseen tulee olla ennalta laaditut suunnitelmat ja vastuulliset henkilöt/organisaatiot.

Viestintää arvioidaan ja kehitetään koko ajan

Viestinnälle asetettujen tavoitteiden toteutumista tulee arvioida säännöllisesti. Kuntalaisilta ja muilta sidosryhmiltä on hankittava riittävästi palautetta palveluista ja käytetyistä toimintatavoista. Kuntalaisten osallistumisen määrää ja laatua on hyvä seurata.

Verkkopalveluiden käytettävyydestä ja tietojen oikeellisuudesta sekä ymmärrettävyydestä on poimittava ohjeita ja parannusehdotuksia normaalin vuorovaikutuksen yhteydessä, erillisen palautteen perusteella sekä tarvittaessa erillisten kyselyiden avulla.

Myös sisäisen viestinnän onnistumista on arvioita säännöllisesti. Henkilöstön työilmapiiiritutkimuksia toteutetaan säännöllisesti ja niissä ilmenneisiin parannuksiin kaipaaviin seikkoihin kiinnitetään huomiota.

Kansainvälisyys

Lempäälän on osa Tampereen kaupunkiseutua ja kansainväliset yhteydet monipuolistuvat koko ajan. Kansainvälisyys on otettava huomioon viestinnän suunnittelussa tuottamalla kunnasta kertovaa perusmateriaalia englanniksi, ruotsiksi ja mahdollisesti myös muilla kielillä. Erityisen tärkeää kansainvälisyys on matkailussa ja elinkeinopalveluissa.

Kansainvälisessä viestinnässä on hyvä hyödyntää seudulla olevia yhteistyöverkostoja.

Esteettömyys

Esteettömyys viestinnässä tarkoittaa tiedonsaannin ja ymmärryksen esteiden minimoimista. Kunta viestii asioistaan selkeästi ja yleiskielisesti hyödyntäen eri viestintäkanavia. Kunnan tiedotteet on saatavissa sekä sähköisesti että paperimuodossa. Mahdollisuus asiointiin kunnan palvelupisteessä helpottaa myös tiedonsaantia ja sanoman ymmärtämistä.

Esteettömyys tulee ottaa huomioon jo asioiden suunnitteluvaiheessa ja tarvittaessa on hyvä tehdä yhteistyötä asiantuntijoiden ja asiantuntijajärjestöjen kanssa.