LAPINLAHDEN KUNTA
Asematie 4
73100 Lapinlahti

LAPINLAHDEN KUNNAN VIESTINTÄSUUNNITELMA

2013

1. Viestinnän visio

Viestintä ylläpitää asukkaiden hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä. Päätöksenteko on läpinäkyvää ja kuntalaisten osallistuminen laajaa. Asukkaat, yritykset, luottamushenkilöt, henkilöstö ja media saavat tietoa ajoissa ja ymmärrettävästi esitettynä. Kunnan maine tukee kunnan kehittämistä ja luo seudulle vetovoimaa.

2. Kunta on kuntalaisia varten

Aktiivinen, aikaisessa vaiheessa tapahtuva tiedottaminen ja vuorovaikutus luovat asukkaille edellytyksiä vaikuttaa yleisiin asioihin ja toimia kunnan jäsenenä. Viestintä tukee kunnan kehitystä ja edistää asukkaiden hyvinvointia. Viestintä tekee mahdolliseksi kunnan toiminnan arvioinnin. Palveluviestinnällä helpotetaan asukkaiden jokapäiväistä elämää ja varaudutaan ennakolta auttamaan asukkaita pulmatilanteissa.

Kunnan maine koostuu kokemuksista, joita rakentavat palvelujen toimivuus, kunnan johtamis- ja henkilöstökulttuuri, ympäristön laatu, asukkaiden vaikutusmahdollisuudet sekä julkisuudessa käyty keskustelu.

3. Kunnan viestinnän perusteet

Kuntalain mukaan kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Tiedottamisessa on otettava huomioon laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta, henkilötietolaki sekä laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. Lisäksi asiakirjojen tietopalvelussa otetaan huomioon kunnan asiakirjahallinnon toimintaohje.

Kunnan viestintä muodostuu ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä, joka tapahtuu kunnanhallituksen johdolla tässä asiakirjassa määriteltävien periaatteiden mukaisesti. Kunnanjohtaja vastaa koko kunnan tiedottamisesta.

Ulkoinen viestintä kohdentuu kuntalaisiin, viranomaisiin, asianosaisiin, naapurikuntiin, elinkeinoelämään, yhteistyökumppaneihin ja kaikille niille, joita asia koskee tai kiinnostaa.

Sisäinen viestintä kohdentuu yksikön, osaston tai kunnan omaan henkilöstöön, luottamushenkilöstöön ja koulun tai laitoksen palveluja käyttäviin. Sisäisen viestinnän keskeisenä tavoitteena on työskentelyedellytysten luominen, työntekijöiden sitouttaminen sekä avoimen, keskustelevan ja arvioivan ilmapiirin luominen.

4. Lapinlahden kunnan viestinnän periaatteet

1. Avoimuus, selkeys ja oikea-aikaisuus, joka perustuu valtuuston hyväksymiin strategioihin.

2. Viestintä toteutetaan aktiivisesti ja ennakoivasti.

3. Asioista tiedotetaan jo valmisteluvaiheessa ja ennen päätöksentekoa. Yritystoimintaan liittyvissä asioissa otetaan huomioon yrityksen näkökohdat asian julkisuudelle ja julkistamisajankohdalle.

4. Tiedonsaannin on oltava vaivatonta ja helppoa ja sillä pyritään luomaan edellytykset kuntalaisten osallistumiselle ja luottamuksen lisäämiselle.

5. Tiedottamisessa pyritään kuntalaisuusnäkökulmaan ja asialliseen palveluun.

6. Kunnasta julkisuudessa esiintyvät virheelliset tai harhaanjohtavat tiedot oikaistaan.

Viestintä hoidetaan kulloiseenkin tilanteeseen sopivalla tavalla, jonka käytöstä päättää viestinnästä kyseisessä tapauksessa vastaava toimielin, viranhaltija tai työntekijä. Viestintä tukee kunnan strategioissa vahvistettujen arvopäämäärien saavuttamista ja edistää kuntalaisten tiedonsaanti- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Poikkeusolojen ja erityistilanteiden tiedottaminen toteutetaan erillisen suunnitelman mukaisesti.

5. Koko kuntaorganisaatiota koskevat ohjeet ja vastuutahot

1. Kunnanvaltuusto päättää toimikaudekseen tai vuosittain Kuntalain tarkoittamasta tiedottamisesta kuntalaisille. Sen mukaan kunnalliset ilmoitukset julkaistaan kunnan ilmoitustaululla. Lisäksi valtuuston kokouskutsu julkaistaan Matti ja Liisa paikallislehdessä.

2. Kunnan toimielinten koollekutsumisesta ja päätösten nähtävillä olosta päättää kukin toimielin toimikautensa alkaessa tai vuosittain, ja menettely on laillisuuden täyttymisen ehto.

3. Virkojen ja toimien hakuilmoituksesta voidaan julkaista lyhyt ilmoitus sanomalehdessä tai alan ammattilehdessä, jos paikan auki julistava viranhaltija tai viranomainen katsoo sen välttämättömäksi. Ilmoitukset laaditaan kooltaan sellaisiksi, ettei niistä aiheudu kohtuuttoman suuria kustannuksia. Virallisissa lehti-ilmoituksissa käytetään pääsääntäisesti kunnan logo-nauhaa. Viran tai toimen hakuilmoitus kokonaisuudessaan julkaistaan kunnan ilmoitustaululla, kunnan kotisivuilla kohdassa ”Avoimet työpaikat”, työvoimahallinnon www-sivuilla sekä muulla työpaikkoja välittävällä www-sivulla, josta erikseen päätetään määräajaksi.

4. Kunnanvaltuuston, kunnanhallituksen, lautakuntien ja jaostojen esityslistat tehdään kunnan asianhallintajärjestelmässä (Dynasty). Valtuuston, hallituksen ja lautakuntien esityslistat julkaistaan kunnan kotisivuilla, ja jonne ne laitetaan samana päivänä kun esityslista valmistuu. Valtuuston, hallituksen ja henkilöstöjaoston jäsenet voivat lukea kyseisen toimielimen esityslistan luottamushenkilöiden verkkopalvelusta. Salaisia ja ei-julkisia asioita ei siirretä kotisivuille eikä niistä ulkopuolisille tiedoteta.

5. Kokousasia valmistellaan siten, että asian sisältö ilmenee esittelytekstistä ja liitteiden käyttö minimoidaan. Esityslistan kielen tulee olla selkeää. Kuhunkin asiaan merkitään asian valmistelija ja valmistelijan puhelinnumero.

6. Kunnanvaltuuston, kunnanhallituksen ja lautakunnan pöytäkirja tehdään kunnan asianhallintajärjestelmässä (Dynasty) kokouksen kuluessa. Pöytäkirja tarkastetaan ja allekirjoitetaan välittömästi kokouksen päätyttyä, minkä jälkeen se siirretään viipymättä kunnan kotisivuille. Esityslistan ja pöytäkirjan siirtämisestä kotisivuille huolehtii pöytäkirjanpitäjä, joka ilmoittaa siirrosta samanaikaisesti sähköpostilla myös niille tiedotusvälineille, joiden kanssa on sovittu kokousasioiden tiedottamisesta (lehdistö-ryhmä kunnan sähköpostin osoitekirjassa).

7. Jos teknisten ongelmien takia esityslistaa tai pöytäkirjaa ei saada siirrettyä kotisivuille, hoidetaan kiireellinen ja välttämätön tiedottaminen puhelimitse tai faxilla, siten kuin siitä on sovittu tiedotusvälineiden edustajien kanssa.

8. Sähköisen tiedottamisen lisäksi kokousasioista antaa lisätietoja tiedotusvälineille ja asianosaisille seuraavat:

Kunnanvaltuusto	kunnanjohtaja tai hallintojohtaja
Kunnanhallitus	kunnanjohtaja tai hallintojohtaja
Tarkastuslautakunta	pöytäkirjanpitäjä (asianhallintasihteeri)
Peruspalvelulautakunta	esittelijät (sosiaalijohtaja, johtava lääkäri)
Sivistyslautakunta	esittelijä (osastopäällikkö)
Tekninen lautakunta	esittelijä (tekninen johtaja)
Ympäristölautakunta	esittelijä (rakennustarkastaja, ympäristösihteeri)
Keskusvaalilautakunta	pöytäkirjanpitäjä (asianhallintasihteeri)

9. Yksittäisen asian osalta voidaan sopia, että lisätietoja kokousasioista antaa myös esittelijä tai kyseisestä asiasta vastaava viranhaltija tai toimielimen puheenjohtaja. Toimielimen jäsen ei tiedota tiedotusvälineille kokouksessa käsitellyistä asioista tai päätöksistä, ellei yksittäistapauksessa toisin sovita.

10. Muun kuin kokousasian tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja, hallintojohtaja tai osastopäällikkö tai heidän alaisensa tulosalueen tai tulosyksikön päällikkö kukin omaan toimialaansa kuuluvien asioiden osalta. Jokaisella viranhaltijalla ja työntekijällä on asiantuntijuuteensa ja työtehtäviinsä perustuva oikeus ja velvollisuus osallistua tiedottamiseen. Tiedottamisessa on huomioitava yksityisyyden ja yritystoiminnan liikesalaisuuden suoja sekä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Asianhallintasihteeri ylläpitää luetteloa kunnassa olevista rekistereistä sekä siitä, keneltä saa tietoja rekisterien sisällöstä.

11. Jos julkisuudessa esiintyy kuntaa koskevaa virheellistä tai puutteellista tietoa, on kunnanjohtajan, hallintojohtajan tai kyseisen toimialan osastopäällikön huolehdittava oikaisusta, mikäli virhe tai puute on oleellinen. Jos kunnan palveluksessa oleva huomaa tiedotuksessa olennaisen virheen tai puutteen, on hänen siitä ilmoitettava esimiehelle mahdollista oikaisua varten.

12. Matti ja Liisa -paikallislehdessä julkaistaan Lapinlahden kunnan palstaa vuosisopimuksella. Kerran kuukaudessa julkaistaan kattavasti eri hallintokuntien palvelujen jatkuvaa toimintaa koskevat ilmoitukset. Muissa lehden numeroissa julkaistaan kertaluontoiset asiat ja poikkeukset normaaliin toimintaan.

13. Kunnan kotisivujen ylläpidosta vastaa kunnan atk-asiantuntija. Sivujen sisällön ylläpitoa varten jokainen osastopäällikkö nimeää tarpeellisen määrän vastuuhenkilöitä, jotka seuraavat oman hallintokunnan tietojen ajan tasalla pysymistä ja joko itse päivittävät sivuja tai toimittavat atk-asiantuntijalle tiedot päivitystä varten.

14. Kotisivuilla kohdassa ”Uutiset” ja ”Tapahtumat” tiedotetaan hallintokunnan ajankohtaisista asioista.

15. Kotisivujen sisällön tulee olla asiallista ja esitystavaltaan yhtenäistä. Kotisivuilta ei pääsääntöisesti saa olla linkkejä yksityisten henkilöiden kotisivuille ilman atk-asiantuntijan lupaa. Koulujen kotisivuilla voi olla harjoitustyönä tehtyjä oppilaiden kotisivuja rehtorin määrittelemän ajan, kuitenkin siten, että oppilaiden kotisivut on poistettava koulun palvelimelta, kun opiskelu kyseisessä koulussa päättyy. Rehtori tai hänen määräämänsä opettaja valvoo, että oppilaiden kotisivut ovat asialliset, eikä niiltä ole hyvä tavan vastaisi linkkejä edelleen. Kotisivujen sisällössä otetaan huomioon ja kunnioitetaan tekijänoikeuksia ja henkilön yksityisyyden suojaa.

16. Erityislakien määrittelemissä tehtävissä viranhaltijat ovat kukin omista tehtävistään ilmoitusvelvollisia eri viranomaisille.

17. Erityistilanteen tiedottamisen ensisijainen vastuu on erityistilannetta johtavalla viranomaisella .

18. Jokainen yksikkö järjestää säännöllisiä sisäisiä osasto-, toimisto- tms. kokouksia, joissa käsitellään yksikön ajankohtaisia asioita.

19. Sisäisen viestinnän ja tiedottamisen järjestämisestä vastaa kunkin yksikön päällikkö. Sisäinen tiedottaminen voi tapahtua yksilöllisillä tai ryhmäsähköposteilla, kirjeillä, tiedotustilaisuuksilla, virasto-, osasto-, toimisto- tai työyksikkökohtaisilla kokouksilla. Kunnanjohtajan johdolla järjestetään tarpeen mukaan virastokokouksia. Henkilökunnalla on mahdollisuus lukea toimielinten julkiset päätökset kunnan kotisivuilta taikka N:asemalta, josta on luettavissa myös johtoryhmän muistiot.

20. Jokainen viranhaltija ja työntekijä huolehtii itse siitä, että hänen paikalla- ja poissaolonsa ovat puhelunvälittäjän tiedossa ja tarpeelliset puhelujen ja sähköpostien siirrot ja viestit ovat ajan tasalla. Tiedot puhelunvälittäjälle on toimitettava ennakoivasti.

21. Sähköpostia ei käytetä asiakasta yksilöivän tiedon välityksessä.

22. Esimiehet vastaavat henkilöstön perehdyttämisestä eri työyksiköissä. Lisäksi työyksiköissä voi olla erilliset perehdyttämiskansiot. Kunnan palvelimella on N:asema, jonne on kansioon ”Kunnan yhteiset” tallennettu koko henkilöstöä koskevia yhteisiä ohjeita ja sääntöjä.

23. Tiedottamisen päämääränä ei saa olla yksittäisen työntekijän tai työntekijäryhmän edun ajaminen.

24. Viestinnän vaikutuksia arvioidaan itsearvioinnilla, henkilöstökyselyillä, kehityskeskusteluissa ja tekemällä asiakaskyselyjä ja erilaisia selvityksiä kuntalaisten mielipiteistä

6. Kunta sosiaalisessa mediassa

Sosiaalinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. (Sanastokeskus TSK, Sosiaalisen median sanasto)

Lapinlahden kunnalla on omat Facebook-sivut osoitteessa:
https://www.facebook.com/Lapinlahdenkunta.

Facebook on osa kunnan tiedotustoimintaa. Sivuilla kerrotaan kunnan tapahtumista, kuulumisista ja näkyvyydestä muualla mediassa. Kunnan Facebook-sivuilla julkaistaan myös kunnan viralliset ilmoitukset.

Sivuston päivittämisestä huolehtivat samat henkilöt kuin kotisivujenkin päivittämisestä, mikäli ovat itse Facebookin käyttäjiä. Sivujen päivittäjä näkyy Lapinlahti-nimellä, ei omalla nimellään, kun hänelle on annettu Lapinlahti-sivujen ylläpito-oikeus. Hallintojohtaja hyväksyy henkilöt, joille annetaan ylläpito-oikeus, ja joiden tehtävänä on kunnan asioista tiedottaminen Facebookissa.

Myös kunnan Wikipedia-sivut pidetään ajan tasalla. Liittymisestä muihin sosiaalisen median muotoihin, kuten Twitteriin, päättää hallintojohtaja erikseen, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi.

Kunta ei rajoita henkilökuntansa ja luottamushenkilöiden osallistumista sosiaaliseen mediaan. Työntekijöillä ja luottamushenkilöillä on solidaarisuus- ja uskollisuusvelvoite työnantajaansa ja kuntaa kohtaan myös vapaa-aikanaan. Työntekijöiden ja luottamushenkilöiden edellytetään huomioivan tämä myös toimiessaan sosiaalisessa mediassa. Luottamuksellisia, salassa pidettäviä tietoja ei tule käsitellä, pyytää tai lähettää sosiaalisessa mediassa. Hyvän hallintokäytännön mukaista ei ole paljastaa ulkopuolisille suljetussa kokouksessa käytyjä keskusteluja.

Facebookia käytetään yhtenä kunnan kriisiviestinnän välineenä.

7. Hallintokuntia koskevat ohjeet

7.1 Hallintopalvelut

Viestinnän päämäärät

Kuntalaisille ja asiakkaille kohdistetussa tiedottamisessa käytetään näiden erityistarpeet huomioivia monipuolisia menetelmiä tavoitettavuuden ja tiedon perillemenon varmistamiseksi.

Asiakkaille laaditut selkeät kirjalliset ohjeet, esitteet, tiedotteet ja etukäteisinformaatio palveluista ovat nähtävillä ja/tai saatavilla toimintayksiköissä tai lähetetään tarvittaessa postitse.

Kunnan kotisivuilla pidetään ajantasalla olevia lomakkeita.

Vastuutahot

1. Hallintojohtajalla on päävastuu osaston asioiden tiedottamisesta.

2. Liikuntasihteeri vastaa liikunta-asioiden tiedottamisesta.

3. Projektien tiedottamisessa otetaan huomioon projektin rahoituspäätökseen sisältyvät ohjeet tiedottamisesta.

4. Projektin valmistelun, hakemisen ja rahoituspäätöksen tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja tai se osastopäälikkö, jonka toimialueella projektia valmistellaan.

5. Projektin toteutumisen etenemisestä ja vaiheista tiedottamisesta vastaa projektipäällikkö.

Viestinnän muotoja

6. Osastokokouksista laaditaan muistiot, jotka jaetaan osaston henkilökunnalle.

7. Projektin ilmoittelussa, esitteissä ja julkaisuissa on mainittava päärahoittajat ja/tai oltava näkyvissä logot.

7.2 Perhepalvelut

Viestinnän päämäärät

Toteutetaan työn luonteen mukaista viestintää asiakkaille; asiakaspalvelu, asiakasaikojen varaus, etukäteisinformaation lähettäminen ja asioinnilla neuvonta ja ohjaus.

Asiakkaille tehtävät päätökset perustellaan ja ohjeistetaan informatiivisella keskustelulla tai kirjallisilla tiedotteilla.

Sosiaalipäivystystä koskevista muutoksista informoidaan tarvittavia viranomaisia.

Asiakkaita informoidaan sähköpostin käyttöön liittyvistä riskeistä viestintävälineenä.

Sosiaalinen raportointi: asiakastyöstä saatua tietoa kuntalaisten olosuhteista siirretään luottamushenkilöiden ja päättäjien käyttöön.

Huolehditaan palvelujen (mm. nuorisotilat) aukioloaikojen ja niiden muutosten tiedottamisesta.

Huolehditaan määräajaksi järjestettävien toimintojen (mm. päivähoito) hakuaikojen tiedottamisesta.

Vastuutahot

1. Osastopäälliköllä on päävastuu osaston asioiden tiedottamisesta.

2. Sosiaalijohtaja vastaa sosiaalityön ja erityispalvelujen tiedotuksesta

3. Perhepäivähoidon ohjaaja vastaa päivähoidon tiedotuksesta.

4. Tulosyksiköiden päälliköt huolehtivat henkilökuntansa säännönmukaisista kokoontumisista ja tarvittavasta tiedon siirrosta etenkin tietoliikenneyhteyksien ulkopuolella toimiville työntekijöille ja muille toimijoille.

Viestinnän muotoja

5. Henkilökunta- ja asiakohtaisista kokoontumisista tehdään muistiot, jotka ovat asianosaisten luettavissa N-asemalta, sähköpostitse tai paperitulosteena.

6. Puhelinajasta ja tavoitettavuudesta tiedotetaan toimistohenkilökunnan välityksellä ja paikallislehdessä, käyntikorteilla sekä puhelinvaihteen ja kunnan kotisivujen kautta.

7. Yhteydenottopyyntöihin vastataan viiden (5) päivän kuluessa.

8. Asiakkaita varten ja palautetiedon keräämiseksi on postilaatikko sosiaalitoimiston odotustilassa.

9. Perhekansioilla siirretään tietoa lapsesta hänelle, hänen perheelleen ja kanssatoimijoille.

10. Päivähoitoon ja esikouluun hakuajasta ilmoitetaan paikallislehdessä, ilmoitustaululla ja toimintayksiköstä jaettavilla tiedotteilla sekä kunnan kotisivujen kautta.

11. Ylläpidetään osaston ilmoitustauluja ja esitteitä.

7.3 Koulutus- ja sivistyspalvelut

Viestinnän päämäärät

Peruskoulun ja lukion osalta vanhemmille suunnatun viestinnän tarkoituksena on lisätä tietoisuutta lapsen koulunkäyntiin liittyvissä asioissa ja sitouttaa vanhempia osallistumaan koulun kehittämiseen. Osa tiedottamisesta on perusopetuslain ja –asetuksen sekä lukiolain, ja -asetuksen edellyttämää yhteydenpitoa huoltajiin.

Kirjaston tiedottamisen tavoitteena on, auttaa ylläpitämään positiivista mielikuvaa kirjastosta kuntalaisten omana, palvelevana laitoksena.

Kansalaisopiston ja lukion osalta ulkoisen viestinnän tarkoituksena on lisätä nykyisten ja uusien opiskelijoiden tietoisuutta opiskelumahdollisuuksista kyseisissä oppilaitoksissa, lisätä koulujen myönteistä julkisuuskuvaa ja näkyvyyttä, sekä parantaa yhteyksiä nykyisiin yhteistyökumppaneihin ja edesauttaa uusien yhteistyökumppaneiden löytymistä.

Vastuutahot

1. Osastopäälliköllä on päävastuu koulutus- ja sivistyspalvelujen tiedottamisesta.

2. Osastopäällikkö tiedottaa mm. lautakuntien päätöksistä, useampia kouluja koskevista asioista sekä yksittäisiä yksikköjä koskevista erityisen merkittävistä asioista. Osastopäällikkö vastaa koulutuspalveluiden tulosyksiköiden ja luottamusmiesorganisaatioiden välisestä tiedonkulusta. Sivistyslautakunnan jäsenet perehtyvät mahdollisuuksien mukaan koulutuspalveluiden yksikköjen toimintaan mm. koulujen vuosittaisten itsearviointien avulla.

3. Kirjastotoimenjohtaja vastaa kirjaston tiedottamisesta.

4. Koulun rehtori vastaa koulunsa tiedottamisesta käyttäen apuna opettajia ja muuta koulun henkilökuntaa. Ulkoisen tiedottamisen lisäksi rehtorit huolehtivat siitä, että koulutoimistolla on käytössään keskeiset tiedot kunkin koulun toiminnasta ja tapahtumista.

5. Kansalaisopiston tiedottamisesta vastaa kansalaisopiston rehtori.

6. Erityistilanteiden tiedottamisesta kouluilla on tarkemmat ohjeet kriisikansioissa, joiden päivityksestä vastaa koulun rehtori.

7. Koulutuspalveluiden yksiköiden tulee oma-aloitteisesti informoida tiedotusvälineitä niiden omista yleistä mielenkiintoa herättävistä projekteista ja tapahtumista.

8. Koulujen rehtoreiden tulee huolehtia siitä, että oppilaan vanhempia informoidaan riittävästi koulunkäyntiin liittyvissä kysymyksissä ja että vanhemmilla on tieto miten yhteistyö koulun ja kodin kanssa on järjestetty.

9. Koulujen kotisivuilla (myös opiskelijoiden koulun palvelimella olevat sivut) on huomioitava tekijänoikeudet (erityisesti kuvamateriaali) ja henkilön yksityisyyden suoja.

10. Kotisivuille ei ole lupa laittaa tietoja oppilaista tai henkilökunnasta ilman kyseisten henkilöiden lupaa. Sama koskee henkilöä esittäviä kuvia. Alaikäisen lapsen kohdalla luvan myöntää kirjallisesti huoltaja.

Viestinnän muotoja

11. Koulutuspalveluiden ulkoisen viestinnän keinoja ovat mm. vanhempainillat, vanhempaintoimikunnat, tiedotustilaisuudet, henkilökohtaiset keskustelut, kirjeet, ilmoitukset lehdissä, lehtien artikkelit ja www-sivut. Jokaisella koululla on omat kotisivut, joiden ajankohtaisosion päivitysvastuu on koululla. Lukiolla on omat Facebook-sivut (https://www.facebook.com/lapinlahden.lukio).

12. Koulutuspalveluiden sisäisen tiedottamisen menetelminä käytetään mm. kokouksia (yksiköiden sisäisiä, rehtorikokoukset, laajennetut rehtorikokoukset), tiedotustilaisuuksia, henkilökohtaiset keskusteluja, tiedotteita, ilmoitustauluja ja sähköpostia.

13. Koulujen, kansalaisopiston ja kirjaston sisäisen tiedottamisen tulee tavoittaa koko yksikön henkilökunta. Oppilaitoksissa tulee huomioida erityisesti kiertävät opettajat, sivutoimiset opettajat ja koulun muu henkilökunta (mukaan lukien koululla säännöllisesti vierailevat työntekijät).

14. Kirjastolla on omat Facebook-sivut (https://www.facebook.com/lapinlahden.kunnankirjasto).

7.4 Terveyspalvelut

Viestinnän päämäärät

Terveystoimen ulkoisen viestinnän tavoitteena on antaa kuntalaisille tasapuolisesti tietoa tarjottavista palveluista, terveyden edistämisestä ja sairauksien hoidosta sekä viestiä kuntalaisten yleisestä terveydentilasta ja tarpeista. Toiseen suuntaan viestinnän tavoitteena on saada palautetta tarjotuista palveluista. Tarkoituksena on antaa ulospäin positiivinen kuva niin, että esimerkiksi terveyskeskus nähdään haluttavana yhteistyökumppanina. Omalta osaltaan terveystoimi osallistuu kunnan positiivisen imagon luomiseen.

Sisäisen viestinnän tarkoituksena on välittää strategisten tavoitteiden kannalta tärkeää tietoa luottamushenkilöiden, organisaation johdon ja muun henkilöstön välillä.

Vastuutahot

1. Osastopäälliköllä on päävastuu tiedottamisessa. Osastopäällikkö tiedottaa mm. sisäisesti valtuuston, hallituksen, peruspalvelulautakunnan ja johtoryhmän päätöksistä ja muista merkittävistä asioista.

2. Johtava hoitaja vastaa myös sisäisestä tiedottamisesta. Johtava hoitaja vastaa henkilöstöhallintoon ja muuhun omaan toimenkuvaansa liittyvästä tiedottamisesta.

3. Kaikilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus huolehtia sisäisestä tiedottamisesta (toimintaa ohjaavat normit ja ohjeet). Työntekijät huolehtivat tiedottamisesta myös asiakkaille ja heidän omaisilleen. Viestinnästä vastaavat henkilöt välittävät tarvittaessa tiedon asiakkailta ja työntekijöiltä organisaation johdolle. Jokaisella työntekijällä on yksityishenkilönä oikeus antaa mm. haastatteluja.

4. Sisäistä viestintää toteuttavat lisäksi muut johtavat viranhaltijat, lähiesimiehet ja luottamusmiehet, vastaten työyksikkönsä ja/tai vastuualuettaan koskevasta tiedottamisesta.

Viestinnän muotoja

5. Pyritään toimimaan tilanteeseen parhaiten sopivalla tavalla huomioimalla asian kiireellisyys, perille meno ja salassa pysyminen. Tapauksesta riippuen käytetään puhelinta, sähköpostia, faksia, kirjettä tai henkilökohtaista käyntiä.

6. Koko kuntaa koskevassa tiedottamisessa käytetään lehti-ilmoitusta, paikallisradiota ja kunnan kotisivuja.

7.5 Tekniset palvelut

Viestinnän päämäärät

Teknisen osaston ulkoisen ja sisäisen viestinnän tavoitteena on antaa kuntalaisille, asiakkaille, sidosryhmille, valvontaviranomaisille, luottamushenkilöstölle ja omalle henkilöstölle ajan tasalla olevaa tietoa teknisen toimen palveluista ja häiriötilanteista (esim. veden jakelu, tien katkaisu). Häiriötilanteista tiedotetaan etukäteen tai välittömästi ongelman tultua ilmi. Tiedottamista jatketaan siihen saakka, kunnes ongelma on poistunut.

Sisäisen viestinnän tarkoitus on luoda avoin ja luottamuksellinen työympäristö. Onnistuessaan sisäinen viestintä edistää myös hyvän ulkoisen kuvan muodostumista kunnan palveluista. Ulkoisella viestinnällä korostetaan teknisen osaston palvelevaa roolia. Sisäisen viestinnän tulee tavoittaa koko osaston henkilökunta tarvittavissa määrin

Vastuutahot

1. Osastopäälliköllä on päävastuu tiedottamisesta.

2. Muilta osin tiedotusvastuu jakautuu myös tulosyksiköiden päälliköille.

3. Jokaisella osaston työntekijällä on tiedotusvastuu esimiehiinsä ja työtovereihinsa nähden.

4. Tekninen johtaja vastaa teknisen lautakunnan asioiden ja päätösten tiedottamisesta.

5. Rakennustarkastaja ja ympäristösihteeri vastaavat ympäristölautakunnan asioiden ja päätösten tiedottamisesta.

6. Maanmittausinsinööri vastaa kaavoitusasioiden tiedottamisesta.

7. Korjausneuvoja vastaa korjausrakentamiseen kuuluvasta tiedottamisesta.

8. Lapinlahden Vesi Oy:n henkilökunta vastaa vesi- ja jätevesiasioiden tiedottamisesta.

Viestinnän muotoja

9. Ulkoiseen viestintään voidaan käyttää kaikkia viestinnän keinoja (kirjeet, neuvottelut, yleisötilaisuudet, internet, sähköposti, lehdistö).

10. Tärkeitä säännöllisiä ulkoisen viestinnän foorumeita ovat kunnan kaavoituskatsaus, jätevesipuhdistamon toiminnan turvaamistyöryhmä ja Ylä-Savon kuntien teknisten toimihenkilöiden kokoontumiset, naapurikuntien teknisen- ja ympäristölautakuntien keskinäiset tapaamiset.

11. Sisäistä viestintää voidaan harjoittaa kaikilla viestinnän menetelmillä (kirje, tieto palkkanauhassa, keskustelut, sähköposti, kokoontumiset). Tärkeitä osaston sisäisiä viestintäfoorumeita ovat: ns. ”Ällitälli”, joka on tulosyksiköiden esimiesten viikottainen kokoontuminen. Osastokokous on muutaman kerran vuodessa. Tulosyksikön omia kokouksia pidetään noin joka toinen kuukausi.