

## **NASTOLAN KUNNAN VIESTINTÄSTRATEGIA**

### **1. VIESTINNÄN TEHTÄVÄ JA TAVOITTEET**

#### **1.1. Viestinnän tehtävä**

Viestinnän perustehtävä on tiedon välittäminen. Viestintää tarvitaan palveluiden tuottamiseen ja niistä tiedottamiseen. Viestintä on osa toiminnan kehittämistä ja se on myös väline kunnan imagon rakentamiseen. Toimivalla viestinnällä edistetään ja kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja henkilöstön vuorovaikutuksellisuutta, vaikuttamismahdollisuuksia sekä vahvistetaan kuntakuvaa ja lisätään henkilöstön sitoutumista.

Onnistunut viestintästrategia edellyttää suunnittelua ja määrätietoista toteuttamista. Viestintästrategiassa asetetaan viestinnälle selkeät kehittämistavoitteet ja määritellään toimenpiteet tavoitteisiin pääsemiseksi. Viestinnän tulee muodostua osaksi jokapäiväistä toimintaa.

#### **1.2. Viestinnän tavoitteet**

Nastolan kunnan tavoitemielikuva on ilmaistu vuonna 2006 tarkistetussa kuntastrategiassa 2011, kuntastrategian visiossa, toiminta-ajatuksessa sekä kehittämisen linjauksessa. Tavoitemielikuvaa osaltaan muokkaavat kunnan muut strategiat (mm. palvelustrategia ja henkilöstöstrategia). Jos todellista tietoa ei ole, mielikuva syntyy luuloista ja oletamuksista. Viestintästrategian tavoitteena on selkiyttää ja yhtenäistää mielikuvaa Nastolan kunnasta.

Nastolan kunnan viestinnän tavoitteena on mm:

- edistää kuntalaisten tiedonsaanti- ja vaikuttamis- sekä osallistumismahdollisuuksia
- informoida kohde- ja yhteistyöryhmiä tärkeistä ja ajankohtaisista asioista
- luoda ja pitää yllä avoimutta, vuoropuhelua ja vuorovaikutusta Nastolan kunnassa ja kannustaa asukkaita omien elinolojensa kehittämiseen
- tuoda esille kunnan tavoitemielikuvaa pitkäjännitteisesti ja johdonmukaisesti
- tukea suunnittelua ja johtamista sekä kuntastrategiassa asetettujen päämäärien toteutumista,
- tukea henkilökunnan motivoitumista ja selkeyttää sisäistä toimintaa

Nastolan kunnan perusviestinä välitetään mm. seuraavia asioita:

- Nastola järjestää palvelut asukkaille ja elinkeinoelämälle asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja taloudellisesti
- Nastolassa on hyvä asua viihtyisässä ja luonnonläheisessä ympäristössä
- Nastolan sijainti ja liikenneyhteydet ovat erinomaiset

- Nastolassa on erinomaiset edellytykset yritystoiminnalle
- Nastola on hyvä työnantaja.

Omalla toiminnalla tulee osoittaa, että tilanne on viestin mukainen.

## **2. SÄÄDÖSTEN EDELLYTYKSET TIEDOTUKSELLE**

Viestinnästä ja vuorovaikutuksesta on erillisiä säädöksiä. Vuorovaikutus ei kuitenkaan perustu lainsäädäntöön, vaan sen välttämättömyyteen Lainsäädännön tehtävänä on turvata se, että vähimmäisvaatimukset toteutuvat.

Lainsäädäntö antaa myös suuntaviivoja sille, missä asioissa kunnan tulee erityisesti olla avoin ja aktiivinen viestijä.

Kuntalain (29 §) mukaan kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Kunnan on lisäksi laadittava tarvittaessa katsauksia kunnan palveluista, taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä koskevista asioista. Asukkaille on myös kerrottava siitä, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

Hallintolaki (41 §) edellyttää, että myös tärkeiden asioiden vireilläolosta ilmoitetaan julkisesti. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta korostaa puolestaan sitä, että hallinnon ja asioiden valmistelun on oltava julkista, läpinäkyvää ja luotettavaa.

## **3. VIESTINNÄN PERIAATTEET**

Nastola on avoin ja rehellinen viestijä. Viestinnässään kunta pyrkii oikeaan tavoitettavuuteen, täsmällisyyteen, vuorovaikutteisuuteen ja oikea-aikaisuuteen. Viestinnän tarkoituksena on lisätä kuntalaisten tietoutta kunnan palveluista, hallinnosta, kehittämisestä ja taloudesta sekä sitä kautta lisätä osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia.

Seuraavat keskeisimmät tekijät kuvaavat Nastolan kunnan viestintää:

- avoimuus
- ennakoivuus
- luotettavuus
- tasapuolisuus
- selkeys
- aktiivisuus ja oma-aloitteisuus; pidetään aloite viestinnässä itsellä, tieto asioista tulee kunnalta, jolloin huhujen syntymistä ehkäistään
- vuorovaikutuksellisuus; asioita hoidetaan keskustellen ja asukkaiden palautetta kuunnellen
- suunnitelmallisuus
- nopeus
- kattavuus

- oikea-aikaisuus

#### **4. VIESTINNÄN VASTUUNJAKO**

Kunnan viestintää johtaa ja valvoo kunnanhallitus. Viestinnästä vastaa kunnanjohtaja ja kunnan johtoryhmä. Palvelualueiden ja yksiköiden esimiehet vastaavat kukin omien alojensa tiedotustoiminnan hoitamisesta. Jokainen luottamushenkilö, viranhaltija ja työntekijä on vastuussa omasta viestinnästään niin, että sen tulee tiedottaa, joka asiasta tietää.

#### **5. ULKOINEN JA SISÄINEN VIESTINTÄ JA SEN KOHDERYHMÄT**

##### **5.1. ULKOINEN VIESTINTÄ**

###### **5.1.1. Kohderyhmät**

Toimintojen kehittämisen, asioiden hoitamisen ja palvelujen tarjoamisen kannalta on olennaista, että kuntalaiset, kunnan yhteistyötahot ja sidosryhmät saavat viipymättä ja kattavasti niiden tarvitsemat tiedot. Tärkein kohderyhmä on kuntalaiset. He käyttävät kunnan tarjoamia palveluita, osallistuvat ja vaikuttavat kunnan toimintaan ja ovat myös tärkeitä viestin välittäjiä omasta kotikunnastaan.

Keskeisiä yhteistyötahoja ovat mm:

- paikalliset ja alueelliset tiedotusvälineet
- elinkeinoelämä; teollisuus yrittäjät
- nastolalaiset järjestöt ja yhdistykset mm:
  - kyläyhdistykset
  - liikunta- ja urheiluseurat
  - lasten ja nuorten toimintaa varten olevat yhdistykset
  - eläkeläisjärjestöt
- Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveisyhtymä
- Päijät-Hämeen koulutus konserni
- Nastolan seurakunta
- Liikuntakeskus Pajulahti
- seudun kunnat
- maakuntaliitto
- Lahden seutuhallinto.

Vuorovaikutukseen perustuva ulkoinen viestintä kannustaa asukkaita osallisuuteen ja eri sidosryhmiä yhteistyöhön kuntastrategian toteuttamiseksi.

###### **5.1.2. Ulkoisen viestinnän painopistealueet**

Kunnan ulkoisen viestinnän erityisenä kehittämisen kohteena ovat

- viestinnän vuorovaikutteisuuden lisääminen
- palvelu- ja talousviestintä
- sähköinen viestintä.

### 5.1.3. Viestinnän vuorovaikutteisuuden lisääminen

Vuorovaikutteisuuden lisääminen ulkoisessa viestinnässä tähtää hallinnon ja kuntalaisten yhteistoiminnan kehittämiseen ja kuntalaisten vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseen heitä koskevissa asioissa.

Toimialat järjestävät toiminta-, palvelu-, hanke- tai aluekohtaisia kuntalaiskuulemisia ja keskustelufoorumeja. Kunta kehittää palveluistaan syntyvän palautteen keräämistä ja toimintansa arviointia.

### 5.1.4. Sähköisen viestinnän kehittäminen

Sähköisen viestinnän osalta kunnan internet-palveluja monipuolistetaan ja vuorovaikutteisuutta lisätään verkkopalveluissa. Kunnan internet-sivuston sähköisiä asiointimahdollisuuksia pyritään laajentamaan omilla sekä alueellisilla hankkeilla.

## 5.2. SISÄINEN VIESTINTÄ

### 5.2.1 Sisäisen viestinnän kulku

Sisäinen viestintä on pohja organisaation toiminnalle ja menestymiselle ja samalla myös edellytys ulkoisen viestinnän onnistumiselle. Sen avulla varmistetaan, että kaikilla kunnan palveluksessa olevilla on tiedossaan työn tekemisen kannalta olennainen tieto. Tiedon salaaminen synnyttää huhuja ja epätietoisuutta sekä huonontaa työyhteisön henkeä.

Toimiva sisäinen viestintä:

- o selkeyttää kuntakuvaa
- o tukee organisaatioiden kehittymistä
- o tukee johtamista
- o luo edellytykset asiakaslähtöiselle palvelulle
- o lisää työilmapiirin avoimuutta, motivaatiota, työtehoa ja yhteenkuuluvuutta.

Tiedon tulee kulkea luontevasti henkilöstöltä johdolle, johdolta henkilöstölle, esimieheltä työntekijöille ja päinvastoin sekä työntekijältä ja esimieheltä toiselle. Vastaavasti tieto kulkee luottamushenkilöille ja takaisin. Sujuva tiedonkulku edellyttää kaikkien aktiivisuutta ja vastuuntuntoa. Virkamiesjohdon tehtävänä on kertoa organisaation toiminnasta ja siihen liittyvistä suunnitelmista ja sitä koskevista vireille tulevista asioista. Jokainen työntekijä on vastuussa työtehtävänsä koskevan tiedon jakamisesta. Esimiehellä on keskeinen rooli toimivan tiedonkulun turvaajana.

### 5.2.2. Sisäisen viestinnän painopistealueet

Sisäisen viestinnän kohderyhmänä on kunnan henkilöstö ja luottamushenkilöt. Esimiesten oikealla aktiivisella viestinnällä on merkittävä vaikutus sisäisen viestinnän tavoitteiden toteutumiseen. Sisäisen viestinnän kanavia kunnassa ovat yhteistoimintaan kuuluvat toiminnot kuten esim. työpaikkakokoukset, tiedotteet, kunnan sisäinen intranet-verkko, sähköposti, sekä erilaiset kokoukset, palaverit ja infotilaisuudet.

Erityisenä kehittämisen kohteena on:

- sähköisen intranet-viestinnän laajentaminen
- esimiesten viestintätaidot
- rekrytointiin liittyvä viestintä kilpailtaessa osaavasta henkilöstöstä

### 5.2.3. Sisäisen viestinnän vastuut

Jokainen kunnan organisaatioon kuuluva luottamushenkilö ja viranhaltija tai työntekijä on omalta osaltaan vastuussa viestinnästään.

Päävastuu sisäisen viestinnän kehittämisessä on kunnan johtoryhmällä ja toimintoja johtavilla viranhaltijoilla. Sähköisen viestinnän kehittämisestä vastaa hallinto- ja talouspalvelut.

## 6. LUOTTAMUSHENKILÖVIESTINTÄ

Luottamushenkilöviestintää tapahtuu kolmeen suuntaan: luottamushenkilön ja kuntalaisten välillä, luottamushenkilöiden välillä sekä luottamushenkilön ja viranhaltijaorganisaation välillä. Luottamushenkilöviestintä on sekä muodollisia että epämuodollisia. Muodollisia ovat mm. kokoukset ja epämuodollisia esimerkiksi henkilökohtaiset verkostot.

### 6.1. Luottamushenkilön oikeus tietojen saantiin

Luottamushenkilöllä on oikeus saada kunnan viranomaisilta tietoja ja nähtäväkseen asiakirjoja, joita hän toimiessaan pitää tarpeellisina, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu. Luottamushenkilöiden tietojensaantioikeus on julkisuuslaissa kaikille säädettyä oikeutta laajempi.

Valtuutetun ja kunnanhallituksen jäsenen toimet koskevat kunnan kaikkea toimintaa. Tästä syystä heidän tietojensaantioikeutensa on laajempi kuin muiden luottamushenkilöiden. Lautakunnan jäsenen ja muun rajatusta tehtäväalueesta vastaavan toimielimen jäsenen tietojensaantioikeus rajoittuu toimielimen käsiteltävänä oleviin asioihin.

Luottamushenkilön tietojensaantioikeus ulottuu julkisten tietojen lisäksi niihin tietoihin, jotka eivät vielä ole julkisia. Salassapitosäännökset rajoittavat

tietojensaantioikeutta. Luottamushenkilöllä on toimielimen jäsenenä kuitenkin oikeus niihin salassa pidettäviin tietoihin, jotka kuuluvat hänen varsinaisten tehtäviensä hoitamiseen ja joita tarvitaan esimerkiksi päätöksenteon perusteena toimielimen käsiteltävänä olevassa asiassa. Sen sijaan lautakunnan jäsenellä ei ole oikeutta saada tietoja viranhaltijoiden päätettäviin asioihin sisältyvistä salassa pidettävistä asiakirjoista hallinnonalan yleistä seurantaa ja valvontaa varten.

Luottamushenkilön tulee pyytää ja käyttää tietoa, jota hän katsoo tarvitsevansa. Luottamushenkilö ei saa käyttää tietojensaantioikeuttaan väärin.

## **6.2. Luottamushenkilöviestinnän kanavat**

Luottamushenkilöille välitetään tietoa mahdollisimman tehokkaasti. Tieto sitouttaa ja motivoi toimimaan yhteisten tavoitteiden puolesta.

Kokouskutsu lähetetään jäsenille ja muille, joilla on läsnäolo-oikeus tai -velvollisuus, toimielimen päättämällä tavalla. Esityslistat toimitetaan luottamushenkilöille hyvissä ajoin ennen kokousta. Esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan myös internetissä, josta on helppo löytää myös vanhoja päätöksiä. Luottamushenkilöille toimitetaan keskeinen päätöksentekoa tukeva taustamateriaali.

Päätöskokousten rinnalla luottamuselintyöskentelyssä käytetään työseminaareja, valtuustoinfoja, kyselytunteja sekä informaatio- ja keskustelutilaisuuksia.

Luottamushenkilöille pidetään tarpeen mukaan myös aihepiirikohtaisia seminaareja, joissa laajoja asiakokonaisuuksia voidaan käsitellä kattavasti ja syvällisesti. Valtuuston kokousta edeltävänä maanantaina pidetään valtuustoasioiden informaatiotilaisuus, jossa esitellään ja käydään keskustelua valtuuston käsiteltäväksi tulevista keskeisistä ja muista ajankohtaisista tai merkittävistä myöhemmin käsiteltäväksi tulevista asioista.

Toimielinkohtaisia puheenjohtajapalavereita pidetään joko säännönmukaisesti tai tarvittaessa.

Kunnan henkilökunnan asioita käsitellään yhdessä henkilöstön, työnantajan edustajien ja luottamushenkilöiden kanssa yhteistyöryhmässä.

## 7. MARKKINOINTIVIESTITÄ

### 7.1. Markkinointiviestinnän painopisteet ja päämäärät

Markkinointiviestinnän kehittämisen painopiste on kuntastrategian mukaisesti tuoda Nastolaa esille Päijät-Hämeen halutuimpana asuinkuntana, johon keskeisimpänä liittyy tonttimarkkinointi. Muut painopisteet ovat kunnan tietoisuuden lisääminen, elinkeinotoimintaan ja matkailuun liittyvä markkinointi. Markkinointiviestinnän päämääränä on kunnan tunnettuuden lisääminen ja kehittyvän alueellisen yhteistyön vahvistuminen. Markkinoinnissa huomioidaan näin koko työssäkäyntialueen mahdollisuudet ja vahvuudet.

### 7.2 Markkinointiviestinnän kehittäminen

Nastolaa esitellään eri foorumeissa viihtyisänä asuinpaikkana ja hyvien palvelujen ja monipuolisten liikunta- ja vapaa-ajanviettomahdollisuuksien ja loma-asumisen kuntana.

Kunta tehostaa yhdessä LakesOy:n kanssa yrityksiin kohdistuvaa viestintäänsä uuden yritystoiminnan hankkimiseksi alueelle. Eri viestintäkanavia hyödyntäen tuodaan esille elinkeinotoiminnan infrastruktuuria ja palveluja kunnassa. Yritysviestinnässä keskitytään valituille painopistealueille.

Kunnan internet-kotisivujen käyttöä markkinointiviestinnässä tehostetaan.

### 7.3. Matkailumarkkinoinnin kehittäminen

Kunta tiedottaa yhteistyössä Lahti Travelin kanssa kunnassa olevien matkailupalvelujen mahdollisuuksista. Keskeisenä yhteistyökumppanina on Liikuntakeskus Pajulahti. Matkailumarkkinoinnissa painopistealueita ovat liikunta-, loma-, elämys-, ja maatilamatkailumahdollisuudet sekä taide-, kulttuuri- ja musiikkitapahtumat.

### 7.4. Markkinointiviestinnän kanavat

Kunta toteuttaa markkinointiviestintää kunnan sisäisesti, alueellisesti ja eri tilaisuuksien yhteydessä erityisesti pääkaupunkiseudulle. Hankekohtaisesti päämedioita ovat sanoma- ja aikakauslehdet, erikoisjulkaisut, mainospainotuotteet sekä messut ja markkinointitilaisuudet ja verkkoviestintä.

## 8. KRIISIVIESTITÄ

### 8.1. Erityistilanteet, kriisit ja poikkeusolot

Erityistilanteilla tarkoitetaan normaaliajan häiriötilanteita, joiden hallitseminen on mahdollista viranomaisten normaalein toimivaltuuksin. Erityistilanteita voivat olla häiriöt palvelutuotannossa, esimerkiksi veden-, lämmön- tai sähkönjakelussa tai liikenteessä, tai onnettomuudet kuten tulipalot, räjähdykset, liikenneonnettomuudet tai

onnettomuudet vaarallisten aineiden kuljetuksissa. Eritystiedottamista vaativan kriisin voivat aiheuttaa myös läheltä piti -tilanne, epidemia, tietoliikenneongelma, työtaturma, työtaistelu, saastuneiden maa-alueiden löytyminen asuntoalueelta, juomaveden pilaantuminen tai voimakas, pitkään jatkuva negatiivinen uutisointi jostakin kunnan aiheesta.

Kriisinä pidetään kärjistynyttä, vaarallista, yllättävää tai poikkeuksellista tilannetta, joka vaarantaa tärkeitä yhteiskunnallisia tai muita etuja samalla järkyttää normaalia toimintaa, päätöksentekoa ja tiedotuskäytäntöä.

Poikkeusolot on määritelty valmiuslaissa ja puolustuslaissa. Kyse voi olla suuronnettomuudesta, vieraiden valtioiden välisestä sodasta tai sodan uhasta. Poikkeusoloissa on kyse tilanteesta, jonka hallitseminen ei ole mahdollista viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin. Valmiuslaki velvoittaa kuntien viranomaiset varautumaan poikkeusoloihin tekemällä valmiussuunnitelmia ja muita etukäteisvalmisteluja.

## **8.2. Viestintä erityistilanteissa ja kriiseissä**

Eryistilanteet lisäävät tiedottamisen tarvetta. Asukkaiden tiedon tarve kasvaa voimakkaasti onnettomuus- ja erityistilanteissa. Kuntalaiset ja joukkoviestimet on jatkuvasti pidettävä ajan tasalla tilanteen kehittymisestä. Luotettavan, ajantasaisen ja jatkuvasti saatavilla olevan tiedon tarve korostuu. Avainasemassa sen välittäjinä ovat joukkoviestimet, mutta myös verkkoviestintä voi toimia tärkeänä tiedon kanavana.

Viestinnän painopisteen tulee olla suuremman vaaran tai vahingon torjumisessa, ihmisten suojelemisessa ja korvaavista palveluista tiedottamisessa. Tiedottamisella pyritään auttamaan ihmisiä ja edistämään pelastustoimintaa. Avoin, nopea ja tehokas viestintä vahvistaa kansalaisen luottamusta viranomaisten toimintakykyyn ja -valmiuteen.

Vastuussa oleva toimialan tulee tiedottaa tapahtuneesta, etteivät huhut ja pelko pääse vaikeuttamaan toimintaa. Asiasta vastaavien on tiedostettava tiedottamisvastuunsa ja kerrottava totuudenmukaisesti, mitä on tapahtunut, mitä tilanteen korjaamiseksi tehdään ja miten tapahtuma vaikuttaa normaaliin elämään. Myös toimintaohjeita annetaan, jos ne ovat tarpeen.

Kriisitiedottamisessa käytetään vain oikeat ja todellisuutta vastaavaa tietoa. Jollei väärää tietoa pystytä nopeasti torjumaan oikealla ja tarkistetulla tiedolla, kriisi yleensä pahenee. Eryistilanteissa on vältettävä sitä, että viestinnällä luodaan tai syvennetään kriisiä.

Onnettomuustilanteisiin voi liittyä sellaisiakin asioita, joiden julkistamista joudutaan siirtämään. Tällöin on kerrottava, miksi asiasta ei voi kertoa, ja epävarmoista asioista voi mainita niiden perustuvan senhetkiseen näkemykseen.

Onnettomuustilanteissa on aina huolehdittava uhrien ja omaisten tieto- ja intimitteettisuojusta ja heitä on suojeltava ko. tilanteessa.

Onnettomuustilanteessa tiedotusvälineet on hyvä koota yhteiseen tiedotustilaisuuteen.

Kriisitilanteessa keskeistä on myös sisäinen tiedonkulku, joka on suunnitellun ja koordinoitun toiminnan ja päätöksenteon edellytys.

### **8.3. Palveluiden häiriöissä tiedotusvastuu on palvelusta vastaavalla**

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa poikkeuksellisesta tilanteesta esimiehelleen ja tarvittaville viranomaisille, esimerkiksi pelastuslaitokselle tai poliisille, jotka harkitsevat tiedottamisen tarpeen. Kunnan, ao. yksikön johdon ja tiedotusvastaavan on saatava tieto ongelmatilanteista heti.

Peruspalveluiden häiriöissä tiedotusvastuu on yleensä palveluista vastaavalla toimialalla, yksiköllä tai liikelaitoksella, jolla tulee olla omat kriisitiedotus- ja valmiusohjeet.

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle. Yleensä tilanteen johtovastuu on pelastusviranomaisella tai poliisilla.

Poikkeusolojen viestintää johtaa kunnan johto. Jos kuntaan perustetaan johtokeskus, tiedotusta johdetaan johtokeskuksesta. Tiedottaja on poikkeusolojen johtoryhmän jäsen.

Nastolan kunta, sen toimialat ja yksiköt varautuvat valmiussuunnitelmissaan myös tiedottamiseen poikkeusolosuhteissa. Tiedotusvastuu omasta toiminnasta säilyy kullakin viranomaisella poikkeusoloissakin, ja tiedotusjärjestelyt pidetään niin pitkään kuin mahdollista samanlaisina kuin normaalioloissa. Lisäksi huomioidaan yhteistoiminta tarvittavien yhteistyötahojen kanssa.

## **9. VIESTINNÄN KANAVAT**

Keskeisimpiä viestinnän kanavia ovat:

### Esityslistat

Valtuuston, kunnanhallituksen sekä lautakuntien esityslistat ja lisäesityslistat toimitetaan hyvissä ajoin ennen kokousta tiedotusvälineiden käyttöön. Esityslistat ovat ennakkoon nähtävillä

kunnan internetsivuilla. Esityslistan tekstiin liittyviä kysymyksiä voidaan käsitellä julkisuudessa jo ennen päätöksentekoa.

#### Päätöstiedottaminen

Valtuuston, kunnanhallituksen ja lautakuntien kokousten sekä muiden toimielinten päätöksistä tiedotetaan tiedotusvälineille välittömästi kokouksen päättymisen jälkeen niiden kanssa sovitulla tavalla.

Tiedotusvälineille kerrotaan päätöksistä sekä muista käsittelyn kannalta merkittävistä kysymyksistä. Käytyjä keskusteluja ei referoida.

#### Julkiset kuulutukset ja ilmoitukset

Kunnan julkiset kuulutukset ja ilmoitukset julkaistaan kunnan ilmoitustaululla, valtuuston hyväksymässä ilmoituslehdissä ja verkkosivuilla. Toimintayksiköillä on mahdollisuus virallisen kuuluttamisen lisäksi oman harkintansa mukaan ilmoittaa muissakin tiedotusvälineissä.

#### Internet

Kunnan verkkoviestinnän pääkohderyhmä ovat kunnan asukkaat. Kunnan verkkosivut tarjoavat kuntalaisille tärkeää informaatiota, mahdollisuuden asioida sähköisesti sekä osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. Hyvin toteutetut verkkosivut markkinoivat ja profiloivat kuntaa. Internet-kotisivun kautta käytävä kuntakeskustelu on suoran vuorovaikuttamisen väline. Pöytäkirjat viedään internetiin niiden tarkastamisen jälkeen. Pöytäkirjojen tarkastamista pyritään mahdollisuuksien mukaan nopeuttamaan.

#### Intranet

Intranet on sisäisen viestinnän, dokumenttihakinnan ja työryhmyöskentelyn väline. Intranetin avulla ajankohtaiset asiat saadaan henkilökunnan ulottuville reaaliaikaisesti. Lisäksi intranetin tarkoitus on tukea työntekijöiden välistä vuorovaikutusta.

#### Sähköposti ja tekstiviesti

Sähköposti ja tekstiviesti on nopea tiedottamisen kanava kun kysymyksessä on viestintä yksittäiselle henkilölle tai rajatulle ryhmälle.

#### Tiedotteet

Käyttökelpoisin tapa tiedottaa kunnan asioista tiedotusvälineille on selkeä tiedote, jossa mainitaan lisätietojen antajat ja heidän yhteystietonsa.

#### Tiedotus- ja kuulemistilaisuudet

Tiedotustilaisuuksia järjestetään merkittävistä asioista.

#### Neuvonta

Jokainen kunnan työntekijä on velvollinen opastamaan asukkaita oikeiden palvelujen lähteille. Yksilöllinen neuvonta ja tiedottaminen

sekä palautteen vastaanotto on osa asiakaspalvelua kaikissa kunnan toimipisteissä.

#### Asukastilaisuudet ja kyselytunnit

Suunnitelmista ja hankkeista sekä kunnan yleistilanteesta voidaan järjestää alueellisia tai koko kuntaa koskevia asukastilaisuuksia. Toimintatapana on käynnistetty vuosittainen kuntalaisten kyselytunti, jossa kunnanhallitus ja kunnan johtoryhmä vastaavat osanottajien kysymyksiin. Tilaisuudet lisäävät asukkaiden suoria osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä vuorovaikutusta.

#### Nastola-foorumit, kuntafoorumit ja valtuustoinfot

Nastola-foorumeissa, joissa ovat mukana keskeiset yhteistyötahot, toteutuu samalla tiedonvälityksen lisäksi välitön vuorovaikutteisuus ja vaikuttaminen. Kuntafoorumit ja valtuustoinfot ovat luottamushenkilöstön keskustelu- ja tiedotustilaisuuksia keskeisistä ja ajankohtaisista asioista. Kunnan henkilöstöjärjestöillä on edustus näissä kaikissa tilaisuuksissa.

#### Painotuotteet

Painotuotteiden tarkoituksena on tarjota palvelutietoa, selostuksia kunnan toiminnoista, muutoksista ja kehityksestä.

#### Näyttelyihin, messuille ja tapahtumiin osallistuminen

Nastolan kunta osallistuu messuille ja erilaisiin paikallisiin ja alueellisiin tapahtumiin.

#### Luettelot, hakemistot

Kunnan palvelujen yhteystiedot esitetään selkeästi puhelinluettelossa ja muissa tärkeissä hakemistoissa.

## **10. PALAUTTEESEEN VASTAAMINEN**

Palautteeseen vastataan nopeasti. Kunta kehittää aktiivisesti arviointi-, osallistumis- ja palautejärjestelmää ja huolehtii palautteen käsittelystä.

Tiedotusvälineissä ja kuntakeskustelussa esitettyihin selkeisiin asiallisiin kysymyksiin vastataan mutta mielipiteitä ei kommentoida.. Kysymyksiin voidaan vastata riippumatta siitä, onko kirjoitus julkaistu nimellä vai nimimerkillä.

Myös sähköisen palautejärjestelmän tai sähköpostin kautta tulleeseen palautteeseen on vastattava mahdollisemman nopeasti.

Kriittiset mielipiteet kuuluvat avoimeen keskusteluun ja rakentavaan kritiikkiin tulee suhtautua vakavasti.

## 11. KUNTAKONSERNI VIESTII AVOIMESTI

Ulkoistetuista tehtävistä tiedotetaan samaan tapaan kuin kunnan itsensä hoitamista palveluista. Kun kunta hankkii asukkaalleen palveluja yksityiseltä sektorilta, palvelun tuottaja on sopimuksessa velvoitettava noudattamaan riittävän avoimen tiedottamisen periaatteita.

Kunnan vastuulla on huolehtia siitä, että sen tehtäviä hoitamaan perustetun liikelaitoksen tai osakeyhtiön toiminnasta tiedotetaan. Yhteisöjen erilainen oikeudellinen asema, toiminnan luonne ja kilpailutilanne markkinoilla vaikuttavat tiedottamisen laajuuteen ja ajoitukseen.

Kuntien välisestä yhteistyöstä tiedotetaan laajasti ja avoimesti.

## 12. VIESTINNÄN SUUNNITTELU

On tärkeää, että kunta pääsee viestinnällään mahdollisimman usein keskustelujen avaajaksi ja näin tuomaan esille näkemyksiään. Nastolan kunta viestii sekä sisäisesti että ulospäin itse ensimmäisenä omista asioistaan. Ennakoiva viestintä edellyttää kokonaisvaltaista viestinnän suunnittelua.

Viestinnän suunnittelu alkaa samalla, kun uutta hanketta tai projektia suunnitellaan. Hankkeen viestintäsuunnitelma ja viestinnän käytännön järjestelyt mietitään jo valmisteluvaiheessa. Vailla ennakkosuunnitelmaa oleva viestintä on impulsiivista ja hajanaista.

Viestintäsuunnitelmassa määritellään, miten hankkeen sisäinen viestintä, tiedottaminen kuntalaisille, kuntalaisten osallistumis- ja vuorovaikutusmahdollisuudet sekä palaute hoidetaan hankkeen eri vaiheissa. Hankkeesta tiedotetaan sen käynnistyessä, hankkeen aikana ja hankkeen valmistuttua. Myös viestinnän ajoitus on hankkeen viestintävastaavan käsissä. Viestintävastuu on aina hankkeen tai projektin johtajalla.

## 13. TIEDOTUSVÄLINEIDEN PALVELU

Merkittävä osa kuntaa koskevista tiedoista ja arvioista välittyy joukkotiedotusvälineiden kautta. Tiedotusvälineet ovat merkittäviä mielipidevaikuttajia ja julkisen keskustelun foorumeja. Se miten tiedotusvälineet käsittelevät kunnan asioita, määrää pitkälti millaiseksi koko julkisuuskuva muodostuu.

Tiedotusvälineitä palvellaan avoimesti, aktiivisesti, nopeasti ja luotettavasti. Tiedot annetaan samanaikaisesti ja samansisältöisenä kaikille vastaanottajille.

Jokaisen palvelualueen tiedotuksesta vastaavan velvollisuutena on huolehtia, että tiedotusvälineille annetaan niiden pyytämät julkiset tiedot. Yhteydenottoihin vastataan nopeasti myös kielteisissä asioissa.

#### **14. VIESTINNÄN RESURSOINTI**

Kunta budjetoi vuosittain määrärahan yleishallinnon sisäisen ja ulkoisen viestinnän hoitamiseen. Budjetoinnissa huomioidaan mm. kuulutusten ja muun virallisen tiedottamisen edellytykset, verkkoviestinnän kehittämistyön vaatimat resurssit ja markkinointiviestinnän tarve.

Palvelualueet ja tulosyksiköt vastaavat oman viestintänsä hoidosta ja resursoinnista.

#### **15. VIESTINNÄN ARVIOINTI JA SEURANTA**

Viestinnän vaikutuksia arvioidaan säännöllisesti ja tehdään tarvittavat muutokset. Viestinnän seuranta tehostaa viestintäsuunnitelmiin sitoutumista. Viestintää arvioidaan seuraamalla paikallisia tiedotusvälineitä ja seuraamalla julkisuuden määrää ja sävyä. Viestintää arvioidaan kuntastrategian toteutumisen seurannan yhteydessä.