

JOUTSA



Joutsan kunta

Viestintäsuunnitelma

Joutsassa kaikki arvokas on lähellä



Kunnanhallitus
8.2.2021

Sisällys

| | |
|---|----|
| 1. Johdanto | 2 |
| 1.1. Kunnan arvot, visio ja strategia..... | 3 |
| 1.2. Kunnan viestintäorganisaatio | 3 |
| 2. Kohderyhmät | 4 |
| 2.1. Ulkoisen viestinnän kohderyhmät | 4 |
| 2.2. Sisäisen viestinnän kohderyhmät | 4 |
| 3. Tavoitteet ja vastuutahot | 5 |
| 3.1. Ulkoisen viestinnän tavoitteet | 5 |
| 3.2. Ulkoisen viestinnän vastuutahot | 5 |
| 3.3. Sisäisen viestinnän tavoitteet | 6 |
| 3.4. Sisäisen viestinnän vastuutahot..... | 6 |
| 4. Viestinnän kanavat | 7 |
| 4.1. Ulkoisen viestinnän kanavat | 7 |
| 4.1.1. Nettisivut | 7 |
| 4.1.2. Visit Joutsa ja Joutsan Nuoli | 7 |
| 4.1.3. Päätösviestintä | 8 |
| 4.1.4. Sosiaalinen media..... | 8 |
| 4.1.4.1. Osastojen omat somekanavat | 9 |
| 4.1.4.2. Sosiaalisen median käytön ohjeet henkilöstölle | 9 |
| 4.1.5. Kunnan tiedotuslehti | 9 |
| 4.1.6. Media..... | 10 |
| 4.1.7. Wilma ja Pedanet | 10 |
| 4.1.8. Kuntalaistilaisuudet | 11 |
| 4.1.9. Kirjaamo, asiointipiste ja asiakaspalvelu | 11 |
| 4.2. Sisäisen viestinnän kanavat | 11 |
| 4.2.1. Intra | 11 |
| 4.2.2. Sähköposti | 12 |
| 4.2.3. Henkilöstöpalaverit ja kehityskeskustelut..... | 12 |
| 4.2.4. Esimiespalaverit ja johtoryhmän kokoukset | 13 |
| 4.2.5. Sähköinen kokous luottamushenkilöille | 13 |
| 5. Markkinointiviestintä..... | 13 |
| 5.1. Orava-maskotti..... | 14 |
| 5.2. Digitaalinen markkinointiviestintä | 14 |
| 5.3. Messut ja tapahtumat..... | 14 |
| 5.4. Esitteet, liikelahjat ja muut painotuotteet..... | 14 |
| 6. Kriisiviestintä..... | 15 |
| 7. Voimassaolo..... | 16 |
| LIITE 1 | 17 |
| | 17 |

1. Johdanto

Kunnan viestintäsuunnitelmaan on koottu ohjeet, vastuuhenkilöt ja viestinnän kohderyhmät. Viestintäsuunnitelma sisältää sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän, joita käsitellään osioissa omia kohtinaan.

Kunnan viestinnän tehtävänä on tarjota tietoa kunnan toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päämääristä. Viestinnän tavoitteena on saada aikaan vuorovaikutteinen lähestymistapa kohderyhmien kanssa, osallistaa kuntalaisia ja henkilöstöä sekä lisätä vaikuttamismahdollisuuksia kunnan toimintaan.

Joutsan kunnan tavoitteena on viestittää ajankohtaisista ja mielenkiintoisista asioista aktiivisesti ja monipuolisesti, oikea-aikaisesti ja ymmärrettävästi kaikille kohderyhmille. Julkisenä toimijana kunnalla on julkisuuslakiin pohjautuva velvollisuus edistää tiedonsaantia. Hallintolaki puolestaan edellyttää kuntaa käyttämään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Viestinnässä on kuitenkin huomioitava myös salassapitoon ja tietosuojaan liittyvät rajoitukset. Lisäksi kuntalain 27 §:n mukaan tiedottaminen kuntalaisten suuntaan nähdään asukkaiden osallistamista ja vaikuttamista edistävänä tekijänä.

Kuntalaki (§ 29) ohjaa kunnan viestintää seuraavasti:

Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu.

Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

1.1. Kunnan arvot, visio ja strategia

Kunnan viestintäsuunnitelma tukee valtuuston hyväksymää kuntastrategiaa. Joutsan kunnan visiona on olla hyvinvoiva ja uudistuva maaseutukunta. Missiona on järjestää hyvät palvelut, luoda yrittäjille mahdollisuudet menestyä sekä huolehtia ihmisistä ja ympäristöstä. Joutsassa kaikki arvokas on lähellä!

Kuntastrategia, ”elämänmittainen kumppani”, löytyy kokonaisuudessaan kunnan nettisivuilta <https://www.joutsa.fi/kunta-ja-hallinto/strategia-ja-tilastot/>.

1.2. Kunnan viestintäorganisaatio

Valtuusto linjaa kunnan viestintää hyväksymällä kuntastrategian. Kunnanhallitus johtaa ja valvoo viestintää ja hyväksyy viestintäsuunnitelman, joka viedään valtuustolle tiedoksi. Kunnan viestinnän kehittämisestä ja toteuttamisesta vastaa kunnan viestintäryhmä kunnanjohtajan johdolla.

Kunnan viestintäryhmä

*Kunnanjohtaja Harri Nissinen
Talous- ja hallintojohtaja Antti-Pekka Hokkanen
Elinkeinokoordinaattori Petri Kaitamäki
ICT-asiantuntija Jarkko Puhakka
Toimistosihteerä Leena Hietala
Henkilöstöasiantuntija Liisa Alfthan*

Viestintäryhmä kokoontuu säännöllisesti noin joka toinen kuukausi.

Esimiehillä on vastuu oman toimialansa viestinnästä. Viestinnän toteutuksessa esimiesten tulee tehdä yhteistyötä viestintäryhmän kanssa. Nettisivuille ja sosiaaliseen mediaan laitettavista uutisista tulee ilmoittaa vastuuhenkilöille aktiivisesti, jotta kunnan tiedottamisen ajantasaisuus, tehokkuus ja monipuolisuus toteutuvat. Kuulutukset, kokousten esityslistat ja pöytäkirjat sekä viranhaltijapäätökset ja tiedotukset paikallislehteen jokainen osasto hoitaa itse, ellei asiasta erikseen sovita toisin.

Jokainen kunnan työntekijä viestii omassa työroolissaan, joten korrekki toimintapa työnantajaa kohtaa tulee huomioida. Jokaisella viranhaltijalla ja työntekijällä on asiantuntijuuteensa ja työtehtäviinsä perustuva oikeus ja velvollisuus osallistua kunnan tiedottamiseen.

Myös luottamushenkilöillä on oma roolinsa kunnan viestinnässä ja kuntakuvan vahvistajana. Etenkin puheenjohtajilla on usein näkyväkin rooli kunnan edustajina monissa tilaisuuksissa. Luottamushenkilöiden käyttäytymissäännöksen mukaan luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden parasta sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla.

Luottamushenkilön edellytetään kohtelevan kunnan asukkaita ja työntekijöitä tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Luottamushenkilö on usein myös kuntalaisen yhteys kuntaan, joten oikean tiedon välittäminen ja myönteinen asenne kuntaa kohtaan nähdään positiivisena viestintänä. Luottamushenkilöt toimivat työnantajan roolissa, joten heidän toiminnallaan on merkitystä myös erityisesti henkilöstön motivoimisissa.

2. Kohderyhmät

2.1. Ulkoisen viestinnän kohderyhmät

Kunnan ulkoista viestintää suunnataan

- kuntalaisille
- vapaa-ajanasukkaille
- matkailijoille
- yrittäjille
- yhdistyksille, seuroille, järjestöille
- sidosryhmille
- yhteistyötahoille
- viranomaisille
- medialle

2.2. Sisäisen viestinnän kohderyhmät

Sisäistä viestintää suunnataan

- henkilöstölle
- luottamushenkilöille

3. Tavoitteet ja vastuutahot

Viestinnän tehtävänä on tavoittaa kunnan monet kohderyhmät, niin ulkoiset kuin sisäiset. Joutsan kunnassa kaikki arvokas on lähellä. Siksi kunnan viestinnän tavoitteena on tuoda esille pienen ja aktiivisen, monipuolisen maaseutukunnan etuja. Monipuoliset mahdollisuudet harrastaa, luonto ja järvet, yrittäjämyönteisyys, turvallinen polku varhaiskasvatuksesta lukioon, joustava asuminen sekä erinomainen sijainti nelostien varrella ovat kunnan vahvuuksia, joita tuodaan esille viestinnässä ja etenkin kunnan markkinointiviestinnässä.

Sisäinen ja ulkoinen viestintä tukee toinen toistaan. Esimerkiksi esimiesten ja toimitustyöntekijöiden ilmoittaessa sisäisellä viestinnällä kunnan vaihteeseen poissaolostaan, pystytään vaihteessa toteuttamaan parempaa ulkoista viestintään tiedottaessa kyselijöille henkilön poissaolosta, sen kestosta ja sijaisesta.

3.1. Ulkoisen viestinnän tavoitteet

Ulkoisen viestinnän tavoitteena on tiedottaa ja uutisoida kunnan asioista kuntalaisille, vapaa-ajanasukille, matkailijoille ja muille Joutsan kunnan asioista kiinnostuneille. Ulkoisella viestinnällä pyritään myös osallistamaan kuntalaisia ja lisäämään vuorovaikutteisuutta kohderyhmien kanssa.

Ulkoisen viestinnän keinoin kerrotaan paitsi kunnan ajankohtaisista asioista, kuten päätöksenteosta ja valmistelusta, myös kunnan palveluista ja tapahtumista. Viestinnällä pyritään myös kehittämään positiivista kuntakuvaa Joutsasta sekä houkuttelemaan uusia kuntalaisia, vapaa-ajanasukkaita, yrittäjiä ja matkaajia paikkakunnalle.

3.2. Ulkoisen viestinnän vastuutahot

Osastojen tulee varmistaa, että kunnan tiedotteet, päätöksenteon valmistelut ja päätöksenteko sekä tapahtumat saadaan näkyvästi kunnan ulkoisen viestinnän kanaviin. Paikallislehteen tai muihin medioihin menevät tiedotteet osastot hoitavat itse. Päätöksentekoon liittyvät asiakirjat, kuten kuulutukset, esityslistat, pöytäkirjat ja viranhaltijapäätökset, osastot huolehtivat itse kunnan nettisivuille ja tarvittaessa medialle ja ilmoitustaululle. Kunnan nettisivuille ja someen menevät tiedotteet, tapahtumat ja uutiset ilmoitetaan henkilöstöasiantuntijalle tai ict-asiantuntijalle.

Osastot itse huolehtivat nettisivujen sisältöjen ajantasaisuudesta, päävastuu on osaston esimiehellä. Päivitykset nettisivuille tekee osaston pyynnöstä henkilöstöasiantuntija tai ict-asiantuntija.

Viestintäryhmä vastaa ulkoisen viestinnän suunnittelusta ja toteutuksesta monilta osin, mutta ohjaa viestintää myös esimiehille ja työntekijöille. Viestintäryhmä vastaa mm. nettisivujen ulkonäöstä sekä kunnan some-päivityksistä.

3.3. Sisäisen viestinnän tavoitteet

Sisäisen viestinnän tavoitteena on välittää tietoa työntekijöille ja luoda henkilöstölle tasa-arvoinen ja yhtäläinen oikeus saada tietoa henkilöstöä ja kuntaa koskevista asioista.

Hyvällä viestinnällä luodaan edellytykset työntekijöiden sitouttamiselle sekä avoimen ja keskustelevan työilmapiirin luomiselle ja työhyvinvoinnille. Sisäisellä viestinnällä varmistetaan, että kaikilla työntekijöillä on käytössään työhön ja päätöksentekoon tarvittava tieto. Työyhteisöviestinnän keskeisenä tavoitteena on tiedonvälittäminen, strategian ja tavoitteiden jalkauttaminen työntekijöiden jokapäiväiseen työskentelyyn sekä palautteen antaminen ja vastaanottaminen.

Sisäisen viestinnän tavoitteena on tavoittaa koko henkilöstö oikea-aikaisesti ajankohdaisista henkilöstöä ja kuntaa koskevista asioista. Sisäisessä viestinnässä ajoitus on tärkeä, jotta henkilöstöllä on samaan aikaan saatu tieto heitä koskevista asioista. Tiedon tulee myös olla oikeata. Mahdolliset väärät tiedot tulee korjata selkeällä ja korjaavalla viestinnällä mahdollisimman pian. Oikea-aikaisella ja selkeällä viestinnällä on työyhteisöä motivoiva ja kannustava vaikutus.

Hyvin toimiva sisäinen viestintä luo myös pohjan onnistuneelle ulkoiselle viestinnälle.

3.4. Sisäisen viestinnän vastuutahot

Esimiehillä on keskeinen vastuu työyhteisön viestinnästä ja heidän vastuullaan on varmistaa tiedonkulku työhön liittyvistä asioista ja muutoksista osastonsa henkilöstölle. Esimiesten tulee myös varmistaa, että työntekijöillä on mahdollisuus vastaanottaa sisäistä viestintää, kuten tunnukset intraan, työsähköposti ja mahdollisuus osallistua henkilöstöpalavereihin tai saada niiden sisällöstä tietoa.

Työntekijöillä itsellään on vastuu viestinnän seuraamisesta. Työntekijöiden tulee säännöllisesti lukea intraan tulevat uutiset ja uudet asiakirjat sekä lukea työsähköpostiaan, jossa tiedotetaan kiireellisimmistä ja yksilöidyistä asioista. Henkilöstöpalaverihin tulee osallistua aktiivisesti. Työntekijöillä on myös vastuu viestiä esimiehille tai muille vastuutahoille epäkohdista tai muista tiedottamista vaativista asioista.

Esimiehet ja toimistotyöntekijät ovat itse vastuussa siitä, että ilmoittavat poissaolonsa ja sijaisensa kunnan vaihteeseen. Työntekijöiden tulee huolehtia poissaoloviestit sähköpostiin ja kääntää puhelut vaihteeseen. Tällä varmistetaan oikea tieto, kun esimerkiksi kunnan vaihteesta ja asiointipisteeltä viestitään ulkoisille kohderyhmille.

4. Viestinnän kanavat

Tehokkuuden saavuttamiseksi viestinnässä pyritään monikanavaisuuteen aina kun tilanne sen mahdollistaa tai vaatii. Monikanavaisuudella varmistetaan, että mahdollisimman moni kohderyhmään kuuluva saa tiedon viestitettävästä asiasta. Viestinnän monikanavaisuudella vahvistetaan viestien perillemeno ja tehokkuus.

4.1. Ulkoisen viestinnän kanavat

4.1.1. Nettisivut

Kunnan näkyvin ulkoisen viestinnän kanava on kunnan nettisivut www.joutsa.fi, jotka uudistuivat täysin vuoden 2020 alussa.

Nettisivuilta löytyvät muun muassa ajantasaiset kuulutukset, kokousten esityslistat ja pöytäkirjat, viranhaltijapäätökset sekä kunnan avoimet työpaikat. Uutiset osiosta löytyvät kunnan uusimmat tiedotteet. Lisäksi nettisivuilta löytyvät kunnan palvelut, tärkeimmät lomakkeet sekä yhteystiedot.

Kunnan nettisivujen tapahtumakalenterissa on järjestöillä, seuroilla ja muilla tapahtumien järjestäjillä mahdollista ilmoittaa Joutsassa toteutettavia tapahtumia. Yhteisen tapahtumakalenterin avulla pyritään viestimään kootusti kuntalaisille, vapaa-ajanasukille ja matkalaisille Joutsan tapahtumista.

Yrityshakemisto kunnan nettisivuilla on avoin kaikille yrityksille joiden kotipaikka tai toimipiste on Joutsassa. Tällä kunta haluaa olla mukana esittelemässä kunnasta löytyvää monipuolista yritystarjontaa. Yrityshakemisto on maksuton yrittäjille, ja antaa kuntalaisille, vapaa-ajanasukille ja matkaajille helpon kanavan löytää kunnan palvelavat yritykset.

Nettisivuilta löytyy myös palautelomake, jolla kuntalaiset voivat laittaa viestiä kunnalle. Nettisivujen laadinnassa on huomioitu saavutettavuusdirektiivi ja laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta.

4.1.2. Visit Joutsa ja Joutsan Nuoli

Visit Joutsa on kunnan nettisivuille rakennettu, matkailuun ja vapaa-aikaan keskittyvä sivu osoitteessa <https://www.joutsa.fi/vapaa-aika/matkailu/>.

Joutsan Nuoli on kunnan yrityspuiston oma nettisivusto osoitteessa <https://www.joutsa.fi/nuoli/>.

4.1.3. Päätösviestintä

Kuntalain mukaan kunnan on annettava riittävästi tietoa kunnassa valmisteilla olevista asioista, niiden käsittelystä ja päätöksistä. Tietoa annetaan yleisessä tietoverkossa, kunnan nettisivuilla www.joutsa.fi.

Kunnan nettisivuilta löytyvät lautakuntien, hallituksen ja valtuuston kokouksien esityslistat sekä pöytäkirjat. Myös julkiset ja julkaistavat viranhaltijapäätökset sekä kunnan ja valtion viranomaisten Joutsaa koskevat kuulutukset julkaistaan kunnan nettisivuilla kuulutusajan. Kunnan virastotalon ilmoitustaululla on nähtävillä ne kuulutukset, jotka erikseen tulee kuuluttaa myös ilmoitustaululla. Osastot itse vastaavat esityslistojen, pöytäkirjojen, viranhaltijapäätösten sekä kuulutusten esille laitosta kunnan nettisivuille. Kunnan ilmoitustaululle kuulutukset hoidetaan ilmoitustaulunhoitajan kautta asiointipisteellä.

Valtuuston kokoukset ovat julkisia, jonne voi osallistua yleisönä ja ne myös nähdään kunnan Youtube-kanavalta suorina. Valtuuston kokouskutsu julkaistaan kunnan nettisivujen lisäksi paikallislehti Joutsan Seudussa. Valtuuston kokousten esityslistat postitetaan lähialueen medialle.

4.1.4. Sosiaalinen media

Kunta päivittää aktiivisesti sosiaalisen median kanaviaan facebookissa (<https://www.facebook.com/joutsankunta>) ja instagramissa (@joutsankunta). Päivityksiä pyritään tekemään 2-5 viikossa ajankohtaisista ja kiinnostavista joutsalaisista aiheista, joissa kunta on mukana. Some-kanavien tarkoituksena on olla paitsi nopea ja informoiva kanava, luoda myös positiivista kuntakuvaa. Somessa viestintätyyli voi olla rennompia ja arkisempia kuin kunnan virallisilla nettisivuilla.

Kunnan some-kanavista on tullava selkeästi ilmi, että kyseessä on kunnan ylläpitämä sivusto, jotta lukija pystyy erottamaan viranomaisen tiedon avoimista ryhmissä, joissa voidaan myös käsitellä kunnan asioita.

Kunnan Youtube-kanavalta voi seurata valtuuston kokoukset.

Kunnan somepäivityksestä vastaavat viestintäryhmän jäsenet. Osastoilta toivotaan sisältöä somepäivityksiin. Lisäksi kunnassa on kesäisin nuoria kesätyöntekijöitä, jotka hoitavat somekanaviin päivityksiä. Some-päivitykset hoidetaan pääasiassa henkilöstöasiantuntijan kautta.

Someen tulevat kuntaa koskevat kysymykset ohjataan asiaan liittyvän johtajan tai esimiehen vastattavaksi.

4.1.4.1. Osastojen omat somekanavat

Osastoilla on myös omia somekanavia, joiden sisällöstä ja päivityksistä vastaavat osastot itse. Koska kyseessä on kuitenkin kunnan viestintä, tulee sisällöissä huomioida kunnan viestintäohjeet. Somekanavien päivittäjien tulee olla kunnan työntekijöitä ja heidän vaihtuessaan myös sivuston päivittäjän tiedot tulee huolehtia ajan tasalle.

Kunnan osastojen somekanavat ja vastuuhenkilöt ovat

- Joutsan kunnankirjasto, vastuuhenkilö Jaana Elsilä (Riitta Laulainen)
- Joutsan varhaiskasvatus, vastuuhenkilö varhaiskasvatuksen esimies
- Joutsan vapaa-aikatoimi, vastuuhenkilö Sini Pylkkänen
- etsivä Janne Joutsa, vastuuhenkilö etsivä nuorisotyöntekijä
- Joutsan TyöVarikko, vastuuhenkilö Katja Kaitala
- toimintakeskus Helperi, vastuuhenkilö Helperin henkilöstö (kiertävä)
- Joutsa Liikkuu –hanke, vastuuhenkilö liikuntaneuvoja

4.1.4.2. Sosiaalisen median käytön ohjeet henkilöstölle

Kunnan työntekijän tulee erottaa sosiaaliseen mediaan kirjoittaessa, kirjoittaako hän yksityishenkilönä vai kunnan työntekijänä omalla nimellään. Vain viestintäryhmän jäsenillä on mahdollisuus kirjoittaa kunnan profiililla somessa. Mikäli työntekijä on ilmoittanut somen henkilöprofiilissa työnantajansa, tulee hänen huomioida se somekäyttäytymisessään. Somekanavissa julkaistavissa henkilökohtaisissa profiileissa ei saa käyttää yhteystietona kunnan sähköpostia tai puhelinnumeroa. Somen käyttö ei saa millään tavalla haitata työtehtävien suorittamista.

Yksityishenkilönä kirjoittaessa someen työntekijän tulee varmistaa, ettei kirjoituksia voida tulkita kunnan kannanotoksi, mielipiteeksi tai vastaukseksi. Julkisilla foorumeilla ei tule kommentoida tai kirjoittaa kuntaan liittyviä asioita kunnan nimissä ilman asiasta vastaavien esimiesten, johtajien tai viestintäryhmän hyväksyntää. Mikäli työntekijä vastaa tai kirjoittaa kuntaa koskevaan kirjoitukseen kunnan työntekijänä, tulee hänen varmistaa, ettei vastaaminen ole millään tavoin vastoin kunnan viestintää, strategiaa tai kunnan imagoa loukkaavaa.

Somen käytössä tulee huomioida kunnan tietosuoja- ja tietoturvaohjeet.

4.1.5. Kunnan tiedotuslehti

Kunnan tiedotuslehti ilmestyy kaksi kertaa vuodessa, yleensä touko-kesäkuun vaihteessa ja marras-joulukuun vaihteessa. Lehti jaetaan joutsalaisiin kotitalouksiin. Lehettä on saatavilla myös kunnan virastotalolta, kirjastoista sekä mm. kauppojen au-loista.

Tiedotuslehti informoi ajankohtaisista asioista ja lehdessä esitellään kunnan työntekijöitä. Lehteen valitaan teema, jonka ympärille jutut rakennetaan.

Tiedotuslehden sisällöstä ja suunnittelusta vastaa viestintäryhmä. Lehteen pyritään saamaan kirjoituksia kunnan eri osastoilta ajankohtaisista ja mielenkiintoisista aiheista. Lehden taitto, paino ja jakelu on ulkoistettu. Tiedotuslehti on luettavissa myös kunnan nettisivuilla.

4.1.6. Media

Kunnan kuulutuksia julkaistaan paikallislehti Joutsan Seudussa. Valtuuston kokoukset julkaistaan aina paikallislehdessä kokousta edeltävällä viikolla. Hallituksen ja lautakuntien kokouspäätöksistä voidaan lähettää tiedote Joutsan Seutuun, Keski-Suomalainen ja Itä-Häme -lehtiin sekä Yle Jyväskylälle. Tiedotteita toimitetaan tarvittaessa myös muista ajankohtaisista asioista.

Paikallislehdessä ilmoitetaan kunnan tapahtumista, mikäli katsotaan tarpeelliseksi lehti-ilmoitus suuren kohderyhmän tavoittamiseksi.

Kunta pyrkii pitämään avoimen ja keskusteleavan suhteen mediaan. Kunnan asioista tiedotetaan medialle aktiivisesti ja median yhteydenottoihin pyritään vastaamaan nopeasti. Haastattelusta tulee sopia etukäteen ja työntekijät sopivat medialle annetavat haastattelut esimiesten kanssa.

4.1.7. Wilma ja Pedanet

Koulut käyttävät viestintävälineenä Wilmaa. Wilman kautta viestitään muun muassa poissaolot. Opettajat voivat Wilman kautta merkitä koetulokset, tuntimerkinnät sekä viestiä oppilaalle ja huoltajille kahdenkeskisiä tai yleisiä viestiketjuja. Wilman kautta huoltajat pystyvät seuraamaan lapsen koulunkäyntiä sekä pitämään yhteyttä opettajien kanssa. Wilma mahdollistaa myös kurssipalautteen keräämisen, kyselyiden ja lomakkeiden välittämisen oppilaille ja huoltajille. Koulunsa aloittavien ilmoittautuminen tapahtuu Wilma-järjestelmän kautta.

Kouluilla on lisäksi omat Pedanet-nettisivut, joista löytyy yleistä tietoa kuten yhteystiedot ja ajankohtaiset tapahtumat kouluilla.

4.1.8. Kuntalaistilaisuudet

Kunnassa järjestetään tarvittaessa avoimia kuntalaistilaisuuksia, esimerkiksi kyläiltoja. Kuntalaistilaisuuksissa yleisöllä on mahdollisuus kuulla ja kysyä kuntaan liittyvistä asioista, tuoda omat mielipiteet esille sekä saada perusteluja kunnan päätöksille ja toimille. Kuntalaistilaisuuksien järjestämisestä tulee tiedottaa ajoissa ja monipuolisesti, jotta yleisöllä on mahdollisuus osallistua tapahtumiin.

4.1.9. Kirjaamo, asiointipiste ja asiakaspalvelu

Kunnan kirjaamo toimii asiointipisteellä. Kirjaamolla on oma sähköpostiosoite, kirjaamo@joutsa.fi, johon voi toimittaa kuntaan tulevia asiakirjoja, viestejä, kysymyksiä ja palautetta. Kirjaamosta viesti välitetään tarvittaessa oikealle taholle vastaamista tai asian etenemistä varten. Viranhaltijoilla ja työntekijöillä on velvollisuus välittää sähköpostit, joiden käsittely kuuluu jollekin muulle, eteenpäin oikealle henkilölle. Kunnan asiointipisteeltä saa ajantasaista tietoa kunnan asioista tai ohjataan oikean henkilön tai tietolähteen luokse.

Kunnan työntekijät palvelevat kuntalaisia, vapaa-ajan asukkaita ja muita asiakkaita asiantuntevasti ja ystävällisesti. Kunnan työntekijät ovat yksi tärkeimmistä kunnan viestintävälineistä. Työntekijän tulee parhaansa mukaan palvella asiakkaita ja tarvittaessa ohjata toisen henkilön tai palvelun piiriin. Yksilöllinen neuvonta ja palautteen vastaanotto ovat osa asiakaspalvelua kaikissa kunnan toimipisteissä.

4.2. Sisäisen viestinnän kanavat

Kunnan työntekijöiden on hyvä seurata kunnan ulkoista viestintää, kuten lautakuntien, hallituksen ja valtuuston päätöksiä, joissa on paljon henkilöstöäkin koskevaa ja heidän työhönsä vaikuttavaa tietoa. Ulkoisen viestinnän lisäksi on tärkeää, että henkilöstölle ja luottamushenkilöille on omat viestintäkanavat, joiden avulla viestintä on kohdennetumpaa ja tehokkaampaa.

4.2.1. Intra

Joutsan kunnan henkilöstölle suunnattu intranet löytyy osoitteesta www.intra.joutsa.fi. Sivusto vaatii kirjautumisen käyttämällä työsähköpostin osoitetta ja salasanaa. Tunnuksena käytetään joko henkilökohtaista työsähköpostiosoitetta tai tiimin yhteistä sähköpostiosoitetta, mikäli henkilöllä ei ole käytössä henkilökohtaista työsähköpostia. Sivustoon pääsee nettiyhteyttä käyttämällä tietokoneella tai mobiililaitteella.

Intra on kunnan pääasiallinen kanava tiedottaa koko henkilölle. Intrasta löytyvät henkilöstöä koskevat tiedotteet ja ohjeet, kuten henkilöstöopas, sekä muut asiakirjat. Intraan on jaoteltu myös voimassaolevat työsuojelun ja työhyvinvoinnin ohjeet ja tiedotteet.

Intran uutisissa on ajankohtaiset henkilöstöä koskevat tiedotteet. Suosituksena on, että työntekijät käyvät vähintään kerran viikossa tarkistamassa mahdolliset uudet intraan tulleet tiedotteet. Henkilöstöhallinto vastaa tiedotteiden, uutisten ja asiakirjojen viemisestä intraan.

4.2.2. Sähköposti

Sähköposti on edelleen käytössä nopeana ja kohdennettuna viestintävälineenä sisäisessä tiedottamisessa. Sähköpostilla laitetaan esimerkiksi koko henkilöstöä koskevat tiedotteet, mikäli tieto halutaan mahdollisimman nopeasti henkilöstön tietoon. Esimiehen tulee tällöin vielä varmistaa, että tiedon saavat myös ne työntekijät joilla ei ole käytössä @joutsa.fi -sähköpostia. Sähköpostilla laitetaan myös vain tiettyä henkilöstöryhmää koskevat tiedotteet.

Koko henkilöstöä koskevat sähköpostit huolehtii henkilöstöhallinto. Esimiehet huolehtivat sähköpostit suoraan omien osastojensa henkilöstölle heitä koskevissa asioissa.

Kirjaamosta välitetään sähköpostiviestejä edelleen. Postin vastaanottajan tulee varmistaa, että sähköposti on hänelle tarkoitettu. Mikäli viesti ei ole hänelle, pitää hänen ilmoittaa asiasta kirjaamoon tai välittää viesti edelleen henkilölle, jolle se kuuluu, ellei vastaanottajakentästä jo selviä, että viesti on mennyt myös oikealle henkilölle.

4.2.3. Henkilöstöpalaverit ja kehityskeskustelut

Toimipisteissä pidetään esimiesten johdolla säännöllisesti vuorovaikutteisia henkilöstöpalavereja. Palavereissa esitellään muun muassa uudet työntekijät sekä käydään läpi ajankohtaisia asioita. Palavereissa henkilöstöllä on mahdollisuus keskustella avoimesti esimiesten kanssa sekä antaa palautetta ja tuoda esille omia ajatuksia, toiveita ja ideoita. Henkilöstöpalaverien aikataulutuksesta, kokoon kutsumisesta, sisällöstä ja kirjaamisesta vastaa osaston esimies.

Työntekijöillä on oikeus osallistua ennalta suunniteltuun kehityskeskusteluun esimiehensä kanssa vuosittain. Kehityskeskustelu on hyvä kanava vuorovaikutteiseen viestintään, kuten palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen molemmin puolin. Esimiehet ovat vastuussa kehityskeskustelujen järjestämisestä ja valmistautumisaineistojen tuottamisesta. Osastojen johtajien tulee varmistaa, että kehityskeskustelut käydään vuosittain.

4.2.4. Esimiespalaverit ja johtoryhmän kokoukset

Esimiespalaverit pidetään joka toinen maanantai. Johtoryhmä kokoontuu viikoittain.

Talous- ja hallintojohtaja ja kunnanjohtaja vastaavat näissä kokouksissa tehdyistä päätöksistä ja vastuuttavat tarvittaessa esimiehet viestittämään tiedot henkilöstölle samanaikaisesti. Viestinnässä tulee käyttää monikanavaisuutta, jotta tieto tavoittaa nopeasti ja laajasti henkilöstöstä heidät, joita asia koskee.

4.2.5. Sähköinen kokous luottamushenkilöille

Kunnanhallituksen ja lautakuntien kokousten esityslistat ja pöytäkirjat ovat toimieli-
men jäsenten luettavissa sähköiset kokoukset – järjestelmässä. Järjestelmään pysty-
tään lisäämään myös oheismateriaalia luottamushenkilöille tiedoksi ja päätöksen-
teon tueksi. Aiemmat pöytäkirjat säilyvät järjestelmässä luottamushenkilöille valtuus-
tokauden.

Valtuuston kokoukset tullaan siirtämään sähköiseen kokouspalveluun seuraavalla
(2021 alkavalla) valtuustokaudella.

5. Markkinointiviestintä

Markkinointiviestinnän ensisijainen tavoite on tukea Joutsan kunnan markkinointia
sekä kunnan vapaa-ajan asumista ja matkailua sekä lisätä kunnan tunnettavuutta ja
sitä kautta tukea työntekijöiden saamista paitsi kuntaan myös joutsalaisiin yrityksiin.

Kunnan viestinnässä käytetään seuraavia sloganeita

*”Kaikki arvokas on lähellä”
”Tilaa perheelle ja vapaa-ajan unelmille”
”Vapaus valita oman näköinen elämä”*

Kunnan viestinnässä pyritään säilyttämään selkeä ja yhtenäinen visuaalinen ilme.
Graafinen ohjeistus, joka löytyy kunnan intrasta, ohjeistaa markkinointiviestinnässä
käytettävää ulkoasua.

Kunnan työntekijät käyttävät sähköpostin allekirjoituksessa yhtenäistä mallia. Allekir-
joitusmalli on liitteessä 1.

5.1. Orava-maskotti

Kunnan orava-maskotti, nimeltään Jorava, on käytössä etenkin kunnan somessa ja nettisivuilla vapaa-aikaan ja matkailuun liittyvissä osioissa.

Kunnan orava-maskottipukua voidaan käyttää kuntamarkkinoinnissa tapahtumissa ja messuilla. Orava voi myös käydä ilahduttamassa kunnan yksiköissä koululaisia, varhaiskasvatuksessa olevia lapsia sekä ikäihmisiä. Orava ei puhu, joten hänen mukanaan tulee olla toinen henkilö. Orava-puvun käytöstä ja käytön ohjeistuksesta vastaa viestintäryhmä.



5.2. Digitaalinen markkinointiviestintä

Digitaalinen markkinointiviestintä on osa Joutsan kunnan markkinointia ja sen sisältöjen tuottamisessa huomioidaan yhtenevyys muuhun markkinointiviestintään. Digitaalisessa markkinointiviestinnässä voidaan käyttää kunnan omien kanavien lisäksi kampanjakohtaisesti valikoituja kanavia ja toteutustapoja.

Pysyväluonteisena toimenpiteenä edistetään hakukonelöydettävyyttä. Digitaalisten sisältöjen tuottamisessa ja hallinnoinnissa hyödynnetään tarvittavilta osilta ulkopuolisia asiantuntijapalveluita.

5.3. Messut ja tapahtumat

Kunta voi osallistua messuille ja tapahtumiin. Messu- ja tapahtumaosallistumisesta päätetään vuosittain. Käytännön järjestelyt ja suunnittelut tekee viestintäryhmä.

5.4. Esitteet, liikelahjat ja muut painotuotteet

Painotuotteita hankitaan harkiten, sillä digitaalisen viestinnän kehittyessä painetun materiaalin käyttö on vähentynyt ja niiden tieto vanhentuu nopeasti. Painotuotteissa pyritään aikaa kestävään informointiin. Painomateriaaleissa noudatetaan kunnan graafista ohjetta. Kunnan esitteitä on saatavilla muun muassa asiointipisteellä ja kirjastossa.

Kunta hankkii liikelahjoja mahdollisuuksien mukaan suosien paikallisia tuotteita. Mikäli mahdollista, liikelahjoihin painetaan Joutsan logo. Liikelahjoja jaetaan tapahtumissa ja messuilla sekä annetaan lahjaksi yritysvierailuilla, kuntavierailuilla tai muissa tilaisuuksissa.

Markkinointiviestinnän materiaaleista ja kunnan liikelahjojen hankinnoista vastaa kunnanjohtaja.

6. Kriisiviestintä

Kriisiviestintään joudutaan turvautumaan silloin, kun tapahtuu jotain odottamatonta, normaalista selkeästi poikkeavaa, suurta huomiota vaativaa ja yleensä isoa joukkoa koskevaa. Kriisi voi ilmentyä äkillisesti, kuten suuronnettomuus tai esimerkiksi energian jakelukatkon seurauksena. Hitaammin syntyvä kriisi voi johtua vaikkapa luonnon ääri-ilmiöstä tai sairausepidemiasta.

Kriisiviestinnän ensisijaiset tavoitteet ovat

- varmistaa ihmisten turvallisuus
- turvata kunnan toimintaedellytykset
- tiedottaa palveluiden järjestelyistä
- varmistaa totuudenmukainen tilannekuva
- ennakoita mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin

Kriisiviestintä on normaaliolojen tehostettua viestintää. Kriisiviestinnän tulee olla ehdottoman luotettavaa ja totuudenmukaista. Sen on oltava tavallista nopeampaa ja tehokkaampaa ja mielellään ennakoivaa. Tehostetun viestinnän tulee olla jatkuvaa, monikanavaista ja perustietoja toistavaa.

Kriisiviestinnästä kunnassa vastaa poikkeusolojen johtoryhmä, mikäli sellainen on nimetty tilannetta hoitamaan. Muussa tapauksessa viestinnästä vastaa kunnanjohtaja ja kyseinen toimialajohtaja yhdessä johtoryhmän kanssa. Mahdollisiin median kysymyksiin tulee vastata sen, jolla on paras asiantuntemus asiasta.

Kriisiviestinnässä tulee huomioida, että tiedotusvastuu voi olla myös muulla viranomaisella, esimerkiksi pelastus- ja onnettomuustilanteessa tiedottamisesta vastaa pelastusviranomainen.

Kunta tiedottaa kriisitilanteissa ensisijaisesti kunnan nettisivujen etusivulla nostettuna uutisessa. Paikallislehteä ja muuta mediaa tiedotetaan aktiivisesti kunnan teke mistä toimenpiteistä ja ohjeista kriisitilanteessa. Kriisitilanteissa voidaan käyttää tiedottamiseen myös perinteistä postia, mikäli sen oletetaan saavuttavan riittävän ajoissa kohderyhmän, joka ei käytä esimerkiksi nettiä tai sosiaalista mediaa. Myös puhelimitse voidaan viestiä kriisitilanteessa. Sähköpostitse tiedotetaan elinkeinotoimen sähköpostilistauksen mukaisesti yrittäjiä.

Sisäisessä viestinnässä kriisitilanteissa ensisijainen kanava on intra ja sähköposti, tarvittaessa henkilöstöpalaverit. Viestinnässä on huomioitava, että tieto henkilöstölle tulee yhtäaikaisesti ja kaikilla työntekijöillä on sama tieto samaan aikaan. Esimiehillä on vastuu huolehtia tietoa ja ohjeet henkilöstölle yhtäaikaisesti. Erityisesti kriisiviestinnässä korostuu tiedon oikeellisuus ja selkeät ohjeet. Epäselvät ja ristiriitaiset viestit työntekijöille hankaloittavat kriisitilanteen hoitoa ja aiheuttavat epävarmuutta, huolta ja motivaation laskua henkilöstössä.

7. Voimassaolo

Viestintäsuunnitelma on voimassa kunnanhallituksen päätöksestä alkaen. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, viimeistään seuraavan kuntastrategian hyväksynnän jälkeen. Nykyinen kuntastrategia on tehty vuosille 2020-2025.

LIITE 1.**Allekirjoitusmalli sähköpostiin**

Ystävällisin terveisin, *(tämä saa olla persoonallinen, esim. rakentavin terveisin)*

Oma Nimi

työ-/virkanimike

puh. 040 xxx xxxx

etunimi.sukunimi@joutsa.fi

www.joutsa.fi

Sähköpostin käytössä noudatetaan kirjesalaisuutta.

Tämä viesti on tarkoitettu ainoastaan osoitetulle vastaanottajalle/vastaanottajille, ja se saattaa sisältää luottamuksellista ja yksinoikeudellista tietoa. Mikäli ette ole sanoman tarkoitettu vastaanottaja, olkaa hyvä ja ilmoittakaa tästä sanoman lähettäjälle sekä tuhotkaa sanoma.

Viestin luvaton lukeminen, käyttö, luovuttaminen ja levittäminen on kielletty.

