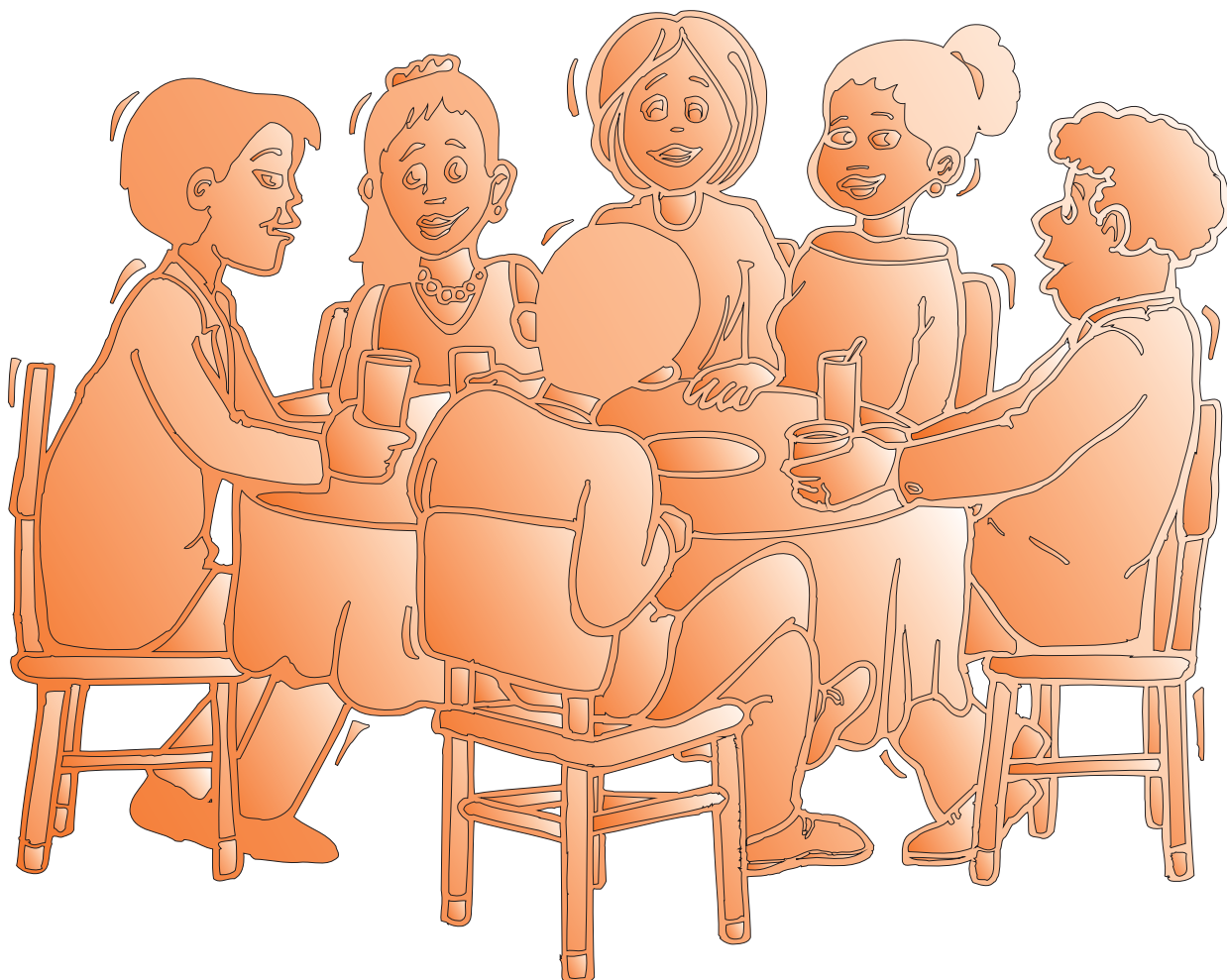




*Kaikkien väylien varrella*

KEMINMAAN  
KUNNAN  
VIESTINTÄOHJEET

2005



Työryhmä: Merja Michelsson, Sirkka Lääkkö, Raija Vuolo ja Anne Puotiniemi

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1. KEMINMAAN KUNNAN VIESTINNÄN PERIAATTEET</b>	<b>3</b>
1.1 Strategia pohjana	3
1.2 Avoimuus, aktiivisuus ja vuorovaikutus	3
1.3 Kehittämisen väline	3
1.4 Kunnan viestintäorganisaatio	4
<b>2. ULKOINEN VIESTINTÄ</b>	<b>4</b>
2.1 Päätökset	4
2.2 Luottamushenkilö tiedottajana	5
2.3 Tiedotustilaisuudet	5
2.4 Asukastilaisuudet	5
2.5 Palveluista tiedottaminen	5
<b>3. SISÄINEN VIESTINTÄ</b>	<b>5</b>
3.1 Kokouksia, tiedotteita, lehtiä, nettiä	6
3.2 Viestit esimieheltä työntekijälle ja työntekijältä esimiehelle	6
3.3 Sisäinen viestintä tukee hyvää mainetta	6
3.5 Extranet - tietoa reaaliajassa kunnan työntekijöille	7
<b>4. VERKKOVIESTINTÄ</b>	<b>8</b>
4.1 Verkkoviestintä on kuntalaiselle tärkeä tiedonlähde	8
4.2 Verkkotiedotuksen vastuu jakautuu	8
4.3 Ohjeet yhdenmukaisiin käytäntöihin	9
4.4 Verkkopalvelut asiakkaiden ehdoilla	9
4.5 Sähköposti henkilökohtaiseen viestintään	10
4.6 Valokuvat kaikilla oikeuksilla	10
<b>5. MARKKINOINTIVIESTINTÄ KEMINMAAN KUNTAKUVAN VAHVISTAJANA</b>	<b>11</b>
5.1 Visuaalinen ilme voimistaa sanomaa	11
5.2 Myönteinen työnantajaimago luo kiinnostusta	11
5.3 Ilmoitukset, mainonta ja messutapahtumat	11

<b>5.4 Suhdetoiminnalla rakennetaan Keminmaa-imagoa</b>	<b>12</b>
<b>6. KRIISIVIESTINTÄ</b>	<b>12</b>
<b>6.1 Erityistilanteet</b>	<b>12</b>
<b>6.2 Poikkeusolot</b>	<b>12</b>

# 1. KEMINMAAN KUNNAN VIESTINNÄN PERIAATTEET

## 1.1 Strategia pohjana

Valtuuston linjaama Keminmaan strategia ja visio luovat suunnan kunnan viestinnälle sekä kuntalaisten ja palvelujen käyttäjien osallistumiselle kunnan toimintaan. Nämä Keminmaan perusviestit ovat:

- Keminmaa on kasvava, yhteistyötä edistävä ja vetovoimainen
- Keminmaa on tuotannon, palvelun ja kaupan keskus

Perusviesteissä näkyvät myös Keminmaan kunnan arvot:

- avoimuus ja yhteistyökykyisyys, joka ilmenee luottamuksellisuutena, vuorovaikutuksena ja tasapuolisuutena
- luovuus ja tuloksellisuus, josta nousee tasapainoinen kasvu ja veto-voimaisuus

## 1.2 Avoimuus, aktiivisuus ja vuorovaikutus

Kunnallishallinnon peruseriaatteita ovat avoimuus ja julkisuus. Keminmaan kunta pyrkii avoimeen, aktiiviseen ja vuorovaikutteiseen sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Kunnan toiminta on läpinäkyvää myös silloin, kun tehtävää hoitaa kuntayhtymä, liikelaitos, säätiö tai muu yhteisö tai kun yhteistyö ylittää kuntarajat. **Viestinnän tulee olla realistista ja perustua tosiasioihin ja tehtyihin päätöksiin.** Viestinnässä noudatetaan tasapuolisuutta. Viestintä pyritään kohdentamaan niin, että tieto tavoittaa mahdollisimman hyvin sitä tarvitsevat.

Hyvään hallintoon kuuluvat selkeä kieli sekä ystävällinen ja asiakaslähtöinen palvelu. Viestinnässä käytetään hyvää ja helposti ymmärrettävää kieltä sekä useita välineitä. Selkeään kieleen kuuluu myös että keskitytään olennaiseen eikä hukuteta vastaanottajaa informaatioon.

## 1.3 Kehittämisen väline

Viestintä on keskeinen väline kehittämisessä, johtamisessa ja kuntalaisten hyvinvoinnin edistämisessä.

Palautemahdollisuuksia kehitetään aktiivisesti ja palautteen käsittelystä huolehditaan.

Tiedottamalla hyvin palveluista helpotetaan asukkaiden jokapäiväistä elämää. Hyvä sisäinen tiedonkulku ja yhteydenpito sidosryhmien kanssa varmistavat tuloksellisen toiminnan.

#### **1.4 Kunnan viestintäorganisaatio**

Kunnanhallitus johtaa kunnan tiedottamista ja kunnanjohtaja vastaa tiedottamisesta koko organisaation osalta. Kaikki hallintokunnat huolehtivat oman toimialansa tiedottamisesta. Yleisenä periaatteena on, että se tiedottaa, joka parhaiten asiasta tietää. Esimiesten tulee tiedottaa aktiivisesti henkilöstölle suunnitelluista toiminnan muutoksista ja muista henkilökunnan asemaan vaikuttavista tekijöistä.

## **2. ULKOINEN VIESTINTÄ**

Kunta palvelee tiedotusvälineitä aktiivisesti, nopeasti ja luotettavasti. Tasapuolisuus edellyttää, että tiedot annetaan samanaikaisesti ja samansisältöisinä kaikille tiedotusvälineille. Kuitenkin etuoikeus uutisen käyttöön on sillä tiedotusvälineellä, joka on itse havainnut uutisaiheen. Esityslistoissa ja pöytäkirjoissa korostuu selkeän, ymmärrettävän kielen vaatimus.

Tiedotusvälineiden arvosteluun ei kannata vastata selittelemällä, mutta tiedotusvälineissä esiintyvät asiavirheet on syytä vaatia korjattaviksi. Lehtien yleisönosastoissa esitettyihin asiallisiin kysymyksiin on viipymättä vastattava. Haastateltu voi vaatia toimittajalta tarkastettavakseen toimittajan kirjoittaman tekstin ne osat, joissa lainataan haastateltavan sanomaa tai käsitellään haastateltavan antamia tietoja. Tällöin haastateltavalla on oikeus korjata virheelliset lainaukset sekä jutun muut asiavirheet.

#### **2.1 Päätökset**

Valmistelun julkisuuteen kuuluu, että päätösesityksiä ja niiden vaikutuksia voidaan käsitellä julkisuudessa jo ennen kokousta. Käytännössä valtuuston, kunnanhallituksen sekä lautakuntien esityslistat toimitetaan ennen kokousta tiedotusvälineiden käyttöön. Lisäksi ne julkaistaan kunnan www-sivuilla. Vastuuhenkilönä on esittelijä / sihteeri. Esityslistoihin laitetaan näkyville valmistelijan nimi ja yhteystieto, jotta asiasta lisätietoja haluavat voivat ottaa häneen yhteyttä.

Toimielinten päätökset ovat pääsääntöisesti julkisia ja niistä tiedotetaan tiedotusvälineille heti kokouksen jälkeen. On syytä tiedottaa myös äänestysistä, eriävistä mielipiteistä, asioiden pöydälle panosta sekä muusta asian käsittelyn kannalta merkittävistä tapahtumista. Sen sijaan kokouksissa käydyistä keskusteluista ei tiedoteta. Vastuuhenkilönä on esittelijä / sihteeri. Päätökset julkistetaan heti kokouksen jälkeen myös internetissä. Mikäli tiedotettavasta asiasta päättää myöhemmin valtuusto tai kunnanhallitus on tärkeä korostaa, että kyse on valmisteluvaiheen päätöksestä. Pöytäkirjat siirretään internetiin tarkastamisen jälkeen.

## 2.2 Luottamushenkilö tiedottajana

Tiedotusvälineet ovat kiinnostuneita myös luottamushenkilöiden näkemysistä. Yksittäinen luottamushenkilö tuo aina esiin vain omia mielipiteitään, ellei hänellä ole luottamuselimen antamaa valtuutusta. Luottamushenkilöiden ja virkamiesjohdon tiiviillä vuorovaikutuksella estetään, ettei oleellisten asioiden hoidossa synny tietovajetta.

## 2.3 Tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuuksia järjestetään merkittävistä asioista jos asian selvittäminen muutoin on vaikeaa. Tiedotustilaisuuksien järjestämisestä päättävät kunnanjohtaja ja päävastuualuepäälliköt tai heidän valtuuttamansa henkilöt. Pällekkäisyyksien välttämiseksi suunnitelluista tiedotustilaisuuksista on ilmoitettava kunnanjohtajalle / sihteerille.

## 2.4 Asukastilaisuudet

Asukastilaisuuksia järjestetään pääsääntöisesti uusia alueellisia toimintayksiköitä tai palveluita suunniteltaessa sekä kaavoituksen eri vaiheissa. Asukastilaisuuksien tarkoituksena on kuulla asukkaita, tarjota vaikutusmahdollisuus ja tiedottaa hankkeesta. Parhaimmillaan asukastilaisuudet ovat asioiden valmisteluvaiheen alussa.

## 2.5 Palveluista tiedottaminen

Jokaisen työyksikön velvollisuutena on informoida kuntalaisia omista palveluistaan. Erityisesti poikkeustilanteista kuten esim. toimipisteiden poikkeuksellisista aukioloajoista tulee tiedottaa **kuntalaisille** hyvissä ajoin. Välineinä ovat pääsääntöisesti kunnan oma tiedotuslehti sekä kunnan kotisivut.

# 3. SISÄINEN VIESTINTÄ

Sisäisen viestinnän avulla varmistetaan, että kaikilla Keminmaan kunnan henkilöstöön kuuluvilla ja luottamushenkilöillä on tiedossaan työn tekemisen kannalta olennainen tieto. Sisäinen tiedotus voi olla suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Henkilöstön osallistumismahdollisuudet ja yhteistoiminnan periaatteet on määritelty yhteistoimintasopimuksessa. Sisäinen tiedotus on osa yhteistoimintaa.

Hyvin toimiva sisäinen viestintä on oleellinen osa hyvää johtamista ja työilmapiiriä. Viestintä on olennainen tyytyväisyyteen vaikuttaja: viestintätyytyväisyys, työtyytyväisyys ja työn tulokset ovat yhteydessä toisiinsa. Sisäinen viestintä kannustaa keskustelemaan, arvioimaan ja avoimeen ilmapiiriin sekä oman työn ja työyhteisön kehittämiseen. Sisäinen viestintä kasvattaa työyhteisön yhteishenkeä ja sitouttaa heitä omaan työhönsä, omaan toimialaansa ja työnantajaansa Keminmaan kuntaan.

### **3.1 Kokouksia, tiedotteita, lehtiä, nettiä**

Keminmaan kunnassa sisäisen tiedotuksen välineitä ovat työpaikka- ja henkilöstökokoukset, tiedotteet, faksit, sähköpostiviestit sekä Internet, intranet ja extranet. Sisäisen viestinnän nopeutta, toimivuutta ja tasa-puolisuutta parannetaan muun muassa sähköistä viestintää, esim. intranetia kehittämällä, perinteisiä tiedotuskeinoja unohtamatta.

Sisäiset tiedotustilaisuudet ja työpaikkakokoukset ovat sisäisen viestinnän tehokkain muoto, koska ne ovat välitöntä viestintää: kysymyksiä voidaan esittää ja saada niihin vastaukset heti ja kasvotusten. Työpaikkakokouksia järjestetään säännöllisesti ja riittävän usein. Kokoukset järjestetään niin, että jokaisella on mahdollisuus osallistua niihin. Lisäksi varmistetaan, että kokouksista poissaolleet saavat tiedon käsitellyistä asioista.

Sisäisessä viestinnässä otetaan huomioon Keminmaan kunnan yhteistoimintasopimus. Henkilöstön on saatava tietoa henkilöstöä koskevista asioista ja niiden kehityksestä. Henkilöstöä koskevat asiat kerrotaan suunnittelun edetessä. Erityisesti on tiedotettava henkilöstölle heidän omiin työtehtäviinsä ja niiden suorittamiseen liittyvistä muutoksista sekä työpaikkaan ja työoloihin kuuluvista asioista. Yhteistoimintaa hoitaa Keminmaan kunnan yhteistyötoimikunta.

### **3.2 Viestit esimieheltä työntekijälle ja työntekijältä esimiehelle**

Esimiehet kiinnittävät runsaasti huomiota työntekijöiden kanssa käytäviin keskusteluihin. Kasvokkain tapahtuva viestintä tapahtuu organisoitujen tapaamisten, kuten kehityskeskustelujen muodossa tai epämuodollisesti vaikkapa kahvipöydässä. Kun asioista keskustellaan suoraan, avoimesti ja riittävän aikaisessa vaiheessa, voidaan välttyä monelta väärältä huhulta.

Sisäiseen viestintään kuuluu myös uuden työntekijän perehdyttäminen. Vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä.

Kunnan strategia toteutuu vasta käytännön työn kautta. On tärkeää, että eri tilanteissa konkretisoidaan mitä tavoitteet merkitsevät kunkin omassa työssä.

### **3.3 Sisäinen viestintä tukee hyvää mainetta**

Toimiva sisäinen viestintä on keskeinen edellytys myös ulkoisen viestinnän onnistumiselle. Organisaation maineen rakentaminen lähtee aina liikkeelle hyvin hoidetusta sisäisestä tiedonkulusta. Jokainen työyhteisön jäsen on omalta osaltaan vastuussa sisäisen viestinnän onnistumisesta.

Sisäinen viestintä vaikuttaa ratkaisevasti yhteisön ulkoiseen kuvaan, imagoon. Jokainen työntekijä viestittää lähipiirissään asioita omasta työyhteisöstään, joko myönteisiä tai kielteisiä ja muokkaa näin omalta osaltaan julkista mielikuvaa Keminmaan kunnasta.

### **3.4 Sisäistä viestintää kehitetään jatkuvasti**

Sisäistä viestintää kehitettäessä otetaan huomioon eri henkilöstöryhmien mielipiteet, jotta saadaan mahdollisimman tarkasti selville parantamista kaipaavat osa-alueet. Palautteen keräämiseen tarvitaan erillistutkimuksia. Viestintäkoulutuksella on tärkeä rooli vuorovaikutuksen kehittämisessä.

Sisäiselle tiedotukselle määritellään vuosittain määrälliset ja laadulliset tavoitteet. Määrällisiä tavoitteita ovat esimerkiksi säännölliset työpaikkakokoukset, tiedotteiden sekä esitteiden ja perehdyttämiskansioiden laatiminen. Laadullisia tavoitteita ovat muun muassa henkilökunnan työilmapiirin avoimuuden lisääminen ja vuorovaikutusmahdollisuuksien parantaminen.

### **3.5 Extranet - tietoa reaaliajassa kunnan työntekijöille**

Extranet on yksi kunnan sisäisen viestinnän väline. Kaikki henkilökuntaa koskeva tieto löytyy kunnan extranet-palvelusta helposti omaksuttavassa muodossa. Extranet toimii myös tärkeänä työvälineenä ja vuorovaikutteisena asiointikanavana.

Kaikki henkilöstön kannalta oleellinen tieto julkaistaan extranetissa. Sellaisille työntekijöille, joilla ei ole omaa verkkotunnusta ja mikrotietokonetta, tarjotaan mahdollisuus extranetin käyttöön yhteiskäytössä olevien koneiden kautta. Tärkeimmät osat extranetin tietosisällöstä jaetaan tarvittaessa muita jakelukanavia käyttäen, jotta oleellinen tieto saadaan kattavasti kaikille työyhteisön jäsenille.

Tieto siirretään extranetiin samalla, kun se tuotetaan. Tiedon ja dokumenttien tuottajat toimivat suoraan extranetin päivittäjinä ilman turhia välivaiheita.

Intranet toimii tiedotuskanavana hallinnon verkossa, jota käyttävät kunnanvirasto, terveyskeskus ja koulujen rehtorit.

Intranetin päivitysvastuu on hajautettu yksiköihin samaan tapaan kuin Internetin ja extranetinkin vastuu. Hallintokunnat ja yksiköt tuottavat itsenäisesti omien sivujensa materiaalin ja vastaavat niiden päivityksestä.

Kunnan henkilöstöä kannustetaan ja koulutetaan intranetin ja extranetin käyttämiseen. Mahdollisuuksia verkkopalvelujen käyttämiseen lisätään

muun muassa taukotuvilla ja muissa yhteisissä tiloissa sellaisissa työyhteisöissä, joissa omia koneita on henkilöstön käytössä vähän.

## **4. VERKKOVIESTINTÄ**

### **4.1 Verkkoviestintä on kuntalaiselle tärkeä tiedonlähde**

Verkkoviestinnällä tarkoitetaan Internetissä, intranetissä, sähköpostitse ja tekstiviestinen välityksellä tapahtuvaa viestintää. Vastuu verkkoviestinnässä noudattaa samoja vastuita kuin muukin viestintä palvelualueella.

Www-sivut tiedonsaannin väylänä ja sähköposti asiointimuotona ovat yleistyneet nopeasti. Yhä useampi pitää Internetiä ensisijaisena tiedonlähteenä kotikuntansa asioihin.

Keminmaan kunnan Internet-sivut ovat kasvaneet palveluverkoksi, jossa jokaisella yksiköllä on vähintään omat tiedotussivut.

Keminmaan kunnan Internet-palvelun ensisijainen kohderyhmä on kunnan asukkaat. Internetissä julkaistaan kaikki kuntaa ja sen palveluja koskeva oleellinen tieto. Joistakin asioista voi olla tarpeen tiedottaa verkossa myös muilla kielillä.

Tietosisällön ajantasaisuus ja luotettavuus ovat hyvän www-sivuston tunnusmerkki. Vastuu kunnan Internet-sivujen laadusta kuuluu kaikille kunnan työntekijöille. Jokaisen on omalta osaltaan pidettävä huoli siitä, ettei sivuilla ole vanhentunutta tietoa ja tiedot pitävät paikkaansa.

Internet-sivut vaativat jatkuvaa ylläpitoa. Ei riitä, että tietoa viedään verkkoon, vaan kaikella www-sivuilla vietävällä materiaalilla on oltava selkeästi nimetty vastuuhenkilö, joka huolehtii siitä, että tietosisältö pysyy ajan tasalla ja tarvittaessa poistaa vanhentuneen materiaalin.

### **4.2 Verkkotiedotuksen vastuu jakautuu**

Yleishallinnossa toimiva kehittämissyksikkö ylläpitää kunnan pääsivua ja muita yleisiä sivuja. Kehittämissyksikkö myös ohjaa ja tukee sivujen tekijöitä sekä toteuttaa uusia kokonaisuuksia.

Muiden sivujen ylläpidosta vastaavat hallintokuntien ja toimintayksiköiden nimeämät vastuuhenkilöt. Yksiköt huolehtivat oma-aloitteisesti ja itsenäisesti sivuistaan. Hallintokuntien ja yksikköjen tulee osoittaa sivujen ylläpitoon riittävästi resursseja.

Keminmaan kunnan www-sivuston kehittämistyössä seurataan jatkuvasti sivujen ajantasaisuutta ja uudistuvan tekniikan tuomia mahdollisuuksia.

Asiakkaan kannalta oleelliset asiat on sijoitettava helposti löydettäväksi. Sivuston rakenne on syytä pitää loogisesti yhdenmukaisena.

Alisivustoilla on syytä käyttää pääsääntöisesti yhteistä rakennetta ja yhtenäistä ulkoasua. Sivuston tekninen rakenne on pidettävä niin yksinkertaisena kuin mahdollista, että kaikki käyttäjäryhmät pääsevät tietoon käsiksi ilman teknisiä ongelmia tai ylimääräisten apuohjelmien asentamista.

Yksiköiden sivuilta löytyy vähintään yhteystiedot, palautemahdollisuus, ajankohtaiset uutiset ja yksikön tarjoamat palvelut asiakaslähtöisesti esiteltynä. Sivulla tarjotaan mahdollisuus sähköiseen asioiden hoitamiseen, silloin kun se on asiakkaan kannalta omiaan parantamaan palvelutasoa.

Tuoreimmat tiedotteet ja uutiset sijoitetaan kunnan etusivulle, jonka kautta asiakkaiden on helppo löytää ajankohtaiset asiat. Etusivun tiedotus ja uutisointi kattaa kaikki palvelualueet. Verkkosivujen vastavalle tai muulle vastuuhenkilölle annetaan riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia uutistyon tekemiseen.

Lautakuntien esityslistat ja päätöspöytäkirjat viedään Internetiin mahdollisimman nopeasti niiden valmistuttua.

### **4.3 Ohjeet yhdenmukaisiin käytäntöihin**

Kunnan verkkotiedottajien työryhmä on laatinut www-yleisohjeet, joiden avulla pyritään www-palveluiden ja www-sivujen sisällön kehittämiseen, yhdenmukaistamiseen ja ajan tasalla pitämiseen sekä ulkoasun kohentamiseen. Ohjeita täydennetään tarpeen mukaan.

Tietoturvan osalta tulee noudattaa lakeja ja hyvää tiedonhallintatapaa. Linkkejä valtakunnallisiin ohjeisiin ja palveluihin on koottu Internetiin linkki-sivulle.

Kunnan www-yleisohjeissa tähdennetään itsenäistä vastuuta sivujen tekemisessä ja sitoutumista yhteisiin periaatteisiin. Verkkoviestijät sitoutuvat sovittuihin ohjeisiin viestinnässä.

Tavoitteena on, että kaikki erityisryhmät, kuten liikuntavammaiset ja syrjäisemmillä seuduilla asuvat, voivat Internetin kautta saavuttaa palvelut yhtä joustavasti kuin keskustan asukkaat. Tietoverkko muodostaa joiltakin osin kaksisuuntaisen vuorovaikutuskanavan. Internet helpottaa suoran palautteen antamista ja lisää kansalaisten vaikutusmahdollisuuksia.

### **4.4 Verkkopalvelut asiakkaiden ehdoilla**

Internet tehostaa kuntalaisten palvelua. Palvelualueiden tulee osoittaa verkkopalvelujen kehittämiseen ja toteuttamiseen riittävästi voimavaroja jatkuvasti. Kehitystyössä pääpaino on palvelujen tehostamisessa ja parantamisessa. Uusi tekniikka ja tietoverkot eivät ole itsetarkoitus, vaan päähuomio kiinnitetään asiakkaiden tarpeisiin.

Hajautettu sivujen päivitysvastuu edellyttää henkilöstön jatkuvaa koulutautumista. Sivuihin vastaavien verkkotaitoja pidetään yllä järjestämällä mahdollisuus osallistua alan koulutuksiin.

Kuntalaisten verkkotaidot ovat yhtä tärkeitä kuin sivun tekijöiden verkkotaidot. Kansalaisopisto ja kirjasto palvelevat kuntalaisia jatkuvasti tiedonhaun opettamisessa.

Kuntalaisille taataan mahdollisuus palautteen antamiseen ja kysymysten esittämiseen verkon välityksellä. Palautteisiin vastataan välittömästi, viimeistään palautteen saapumista seuraavana arkipäivänä.

Saadun palautteen perusteella verkkopalveluja kehitetään jatkuvasti asiakkaita paremmin palvelevaksi kokonaisuudeksi.

#### **4.5 Sähköposti henkilökohtaiseen viestintään**

Sähköposti on kohdennetun viestinnän väline, jota käytetään yhdelle henkilölle tai rajatulle joukolle suunnattuun viestintään. Sähköpostia voidaan käyttää sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän välineenä.

Atk-palvelut kouluttaa henkilökuntaa sähköpostin monipuoliseen käyttämiseen.

Intranet, extranet ja Internet korvaavat sähköpostin laajempia ryhmiä koskevassa viestinnässä.

Asiakkaiden palautteisiin ja kysymyksiin vastataan pääasiallisesti sähköpostin välityksellä, mikäli asiakas on jättänyt osoitteensa eikä asia nimenomaan vaadi muuta vastaustapaa.

#### **4.6 Valokuvat kaikilla oikeuksilla**

Kunta ostaa esitteissä, ilmoituksissa, Internet-sivuilla jne. käytettävät kuvat pääsääntöisesti aina kaikilla oikeuksilla. Kuvaussopimukseen kirjataan, että kuvat ostetaan kaikilla oikeuksilla, ja että kuvia voidaan käyttää myös netissä.

Kuvia kootaan yhteiseen käyttöön. Yhteisessä käytössä oleviin kuviin on kunnalla kaikki oikeudet, ja niissä esiintyviltä ihmisiltä on kysytty lupa kuvan käyttöön kunnan julkaisuissa.

## **5. MARKKINOINTIVIESTITÄ KEMINMAAN KUNTAKUVAN VAHVISTAJANA**

Jokainen kontakti on myös markkinointikontakti. Kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden vuoropuhelu voimistaa kunnan imagoa aktiivisena, avoimena ja demokraattisena toimijana. Luottamushenkilöiden julkinen rooli ja laajat sidosryhmäsuhteet ovat tärkeä voimavara kunnan profiloinnissa ja viestinnässä. Kuntamarkkinoinnin pohjana ovat kunnan perusviestit ja arvot.

### **5.1 Visuaalinen ilme voimistaa sanomaa**

Suunnitelmallisuus ja selkeä visuaalinen ilme vahvistaa viestiä. Kunnan visuaalisen ilmeen perustana käytetään kunnan vahvuudesta, keskeisestä sijainnista kertovaa markkinointitunnusta eli liikemerkkiä sekä kunnan vaakunaa. Markkinointitunnusta käytetään mahdollisimman yhtenäisesti kuntatason painotuotteissa (kirjekuoret, lomakkeet, saatteet, käyntikortit, tiedotuslehti, tiedotteet, ilmoitukset, oppaat, esitteet, julkaisut)

Markkinointiviestinnän keskeisimpiä tavoitteita ovat kunnan ja sen palvelujen tunnetuksi tekeminen, asenteisiin vaikuttaminen, uusien asukkaiden saaminen, elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksien tukeminen sekä matkailun edistäminen.

### **5.2 Myönteinen työnantajaimago luo kiinnostusta**

Myönteinen ja uskottava markkinointiviestintä edesauttaa hyvää työnantajaimagoa ja luo kiinnostusta henkilöstöä rekrytoitaessa. Myös vuorovaikutusta nuorison ja opiskelijoiden kanssa edistetään tässä tarkoituksessa mm. infotilaisuuksilla.

### **5.3 Ilmoitukset, mainonta ja messutapahtumat**

Valtuusto päättää vuosittain miten kunnan viralliset kuulutukset ja ilmoitukset tulee saattaa tietoon. Mahdollisuuksien mukaan ilmoittamista tehostetaan yhteisilmoituksilla kunnassa tai myös seudullisesti. Työpaikkailmoittelussa, sen laajuudessa otetaan huomioon työvoiman saavuuteen liittyvät asiat.

Varsinaista mainontaa sanomalehdissä, televisiossa tai radiossa toteutetaan harkiten ja siitä päätetään hankekohtaisesti. Kunta ei osallistu tuki-ilmoitteluun. Messuille osallistutaan voimavarojen mukaan imagon vahvistamiseksi tai ajankohtaisten palvelujen, tuotteiden tai tapahtumien markkinoimiseksi.

## 5.4 Suhdetoiminnalla rakennetaan Keminmaa-imagoa

Suhdetoiminta on osa imagon tukemista. Kunnan omien ja kuntaan saapuvien delegaatioiden arvo tiedostetaan. Ystävyyskunta- ja muiden vierailujen ohjelmasta päättää kunnanjohtaja tapauskohtaisesti ja ne toteutetaan jouhevasti hallintokuntien kanssa yhteistyössä vierailuteeman mukaan.

## 6. KRIISIVIESTINTÄ

### 6.1 Erityistilanteet

Erityistilanteilla tarkoitetaan ilman ennakkovaroitusta sattuvaa häiriötilannetta. Normaaliolojen erityistilanteet ovat mm. häiriöt kunnallistekniikassa ja muissa keskeisissä peruspalveluissa, ympäristöongelmat, onnettomuudet maalla, vesillä ja ilmassa, vaarallisten aineiden kuljetukseen liittyvät onnettomuudet, tartuntatautiepidemiat, työtaistelut tai toimialaa koskevat kriisitilanteet.

Kriisiviestintätilanteessa tärkeintä on nopeus, avoimuus, luotettavuus, tehokkuus ja selkeys. Onnettomuustilanteissa viestintävastuu kuuluu pelastuslaita johtavalle viranomaiselle. Peruspalvelujen tuottamishäiriöissä viestintävastuu on toiminnasta vastaavalla viranomaisella. Erityistilanteesta on viipymättä ilmoitettava kunnan johdolle.

Erityistilanteissa viranomaisen on itse ensimmäisenä kerrottava avoimesti ja totuudenmukaisesti;

- Mitä on tapahtunut?
- Miten toimitaan tilanteen korjaamiseksi?
- Miten tapahtuma vaikuttaa normaaliin elämään?

Erityistilanteet lisäävät tiedottamisen tarvetta. Viestinnän painopisteen tulee olla suuremman vaaran torjumisessa, inhimillisissä arvoissa ja korvaavista palveluista tiedottamisessa.

Onnettomuustilanteisiin voi liittyä sellaisia asioita, joiden julkistamista joudutaan siirtämään, eikä yksityiskohtia voida kertoa. Tällöin on aina kerrottava syy, miksi asiasta ei voida antaa tietoja.

### 6.2 Poikkeusolot

Valmiuslain mukaan poikkeusoloja ovat mm. suuronnettomuudet, taloudellinen kriisi, vieraiden valtioiden välisestä sodasta tai sodan uhkasta tai muusta erityisestä tapahtumasta johtuva vaaratilanne, jos siitä voi aiheutua vakavaa vaaraa kansallisen olemassaolon tai hyvinvoinnin perusteille.

Poikkeusoloissa valtio keskittää oman tiedottamisen valtioneuvoston tiedotusyksikköön. Läänin alueella viranomaistiedottamista johtaa Lapin lääninhallitus. Keminmaan kunnan alueella valtion ja muiden viranomaisten välityksestä kuntalaisille vastaa Keminmaan kunta.

Poikkeusolojen viestintää johtaa kunnanjohtaja. Kuntaan on perustettu johtokeskus ja tiedotusta johdetaan johtokeskuksesta. Johtokeskus sijaitsee Keminmaan kunnanviraston VSS –tiloissa.

Kansalaisten tiedonsaannin turvaamiseksi Yleisradiolla on velvollisuus poikkeusoloissa välittää viranomaistiedotteita kaikkina vuorokauden aikoina.

Tämä ohje tulee voimaan x.x.2006

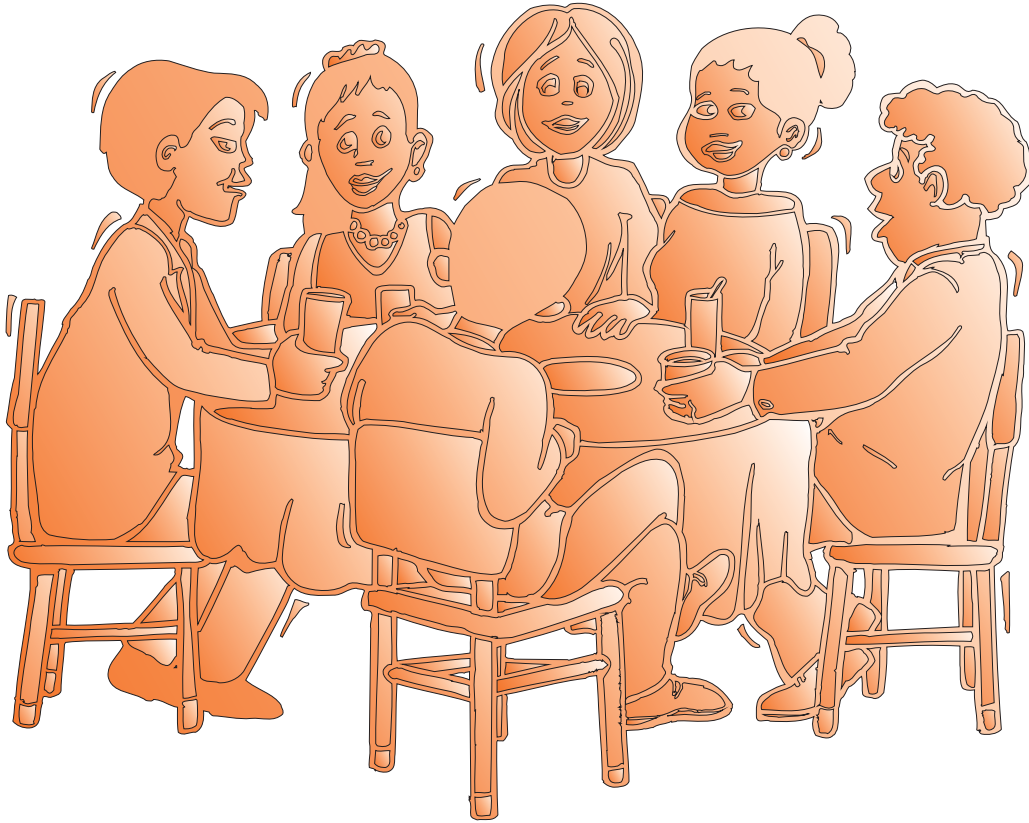
Liitteet:

Kunnan organisaatiokaavio

Tiedottamisen huoneentaulu ”Tunnista uutinen”

Julkisuuslaki

Kuntalain tiedotus- ja osallistumispykälät



# TUNNISTA UUTINEN

- Viestitä nopeasti, luotettavasti ja tasapuolisesti
- Jokainen on tiedottaja omalla paikallaan
- Tiedota olennainen, älä hukuta vastaanottajaa informaatioon
- Järjestä tiedotustilaisuuksia harkiten
- Tiedote on tiedottajan tärkein työkalu
  - uutisen rakenne: tärkein ensin
  - tärkeä ominaisuus: A4 riittää yhdelle uutiselle
- Älä unohda lisätietojen antajaa