

JOUTSA



Joutsan kunta

Viestintäsuunnitelma

Joutsassa kaikki arvokas on lähellä



Kunnanhallitus 8.2.2021

Tarkistettu viimeksi 24.10.2024

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.....	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.....	10
4.1.6. Media.....	10
4.1.7. Wilma ja Pedanet	11
4.1.8. Kuntalaistilaisuudet.....	11
4.1.9. Kirjaamo, asiointipiste ja asiakaspalvelu	11
4.2. Sisäisen viestinnän kanavat	11
4.2.1. Intra	12
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	15
5.3. Messut ja tapahtumat.....	15
5.4. Esitteet, liikelahjat ja muut painotuotteet.....	15
6. Kriisiviestintä.....	15
7. Viestinnän seuranta ja arviointi.....	17
8. Voimassaolo.....	17
LIITE 1.	18
.....	18

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 viestiä 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. **Kunnan slogan on ”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 vastaavat **viestintäsuunnittelija** ja kunnan viestintäryhmä kunnanjohtajan johdolla.

Kunnan viestintäryhmä

Kunnanjohtaja Harri Nissinen
Viestintäsuunnittelija Henna Takala
Talous- ja hallintojohtaja Matias Penttinen
Henkilöstöasiantuntija Liisa Alfthan
Elinkeinokoordinaattori Petri Kaitamäki

Viestintäryhmä kokoontuu säännöllisesti noin joka toinen kuukausi.

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

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 motiivoinnissa.

2. Kohderyhmät

2.1. Ulkoisen viestinnän kohderyhmät

Kunnan ulkoista viestintää suunnataan

- kuntalaisille
- vapaa-ajan asukkaille
- matkailijoille
- yrittäjille
- kuntaan muuttoa harkitseville
- 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, yrittäjämönteisyys, turvallinen polku varhaiskasvatuksesta lukioon, joustava asuminen, aktiivinen kulttuurielämä sekä erinomainen sijainti nelostien varrella ovat kunnan vahvuuksia, joita tuodaan esille etenkin kunnan markkinointiviestinnässä.

Sisäinen ja ulkoinen viestintä tukevat toinen toistaan. Esimerkiksi esimiesten ja toimistotyöntekijöiden 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-ajan asukkaille, 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-ajan asukkaita, yrittäjiä ja matkailijoita 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 menevien tiedotteiden kanssa osastojen suositellaan tekemän yhteistyötä viestintäsuunnittelijan kanssa. 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 viestintäsuunnittelijalle.

Osastot itse huolehtivat nettisivujen sisältöjen ajantasaisuudesta, päävastuu on osaston esimiehellä. Päivitykset nettisivuille tekee osastojen pyynnöstä viestintäsuunnittelija.

Viestintäsuunnittelija vastaa ulkoisen viestinnän suunnittelusta ja toteutuksesta yhteistyössä viestintäryhmän kanssa. Lisäksi viestintää ohjataan myös esimiehille ja

työntekijöille. Viestintäsuunnittelija vastaa muun muassa nettisivujen ulkonäöstä ja saavutettavuudesta 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 keskusteleavan 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 henkilöstöpalaverihin 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.

Henkilöstön intran sisällöstä vastaavat henkilöstöhallinto ja viestintäsuunnittelija.

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, vapaaajanasukille 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, vapaaajanasukille ja matkajille helpon kanavan löytää kunnan palvelevat yritykset.

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

4.1.2. Visit Joutsa (poistettu tieto Joutsan nuoli -sivusta)

Visit Joutsa on kunnan matkailuun ja vapaa-aikaan keskittyvä sivu osoitteessa <https://www.joutsa.fi/visitjoutsa>, sivuille pääsee myös www.visitjoutsa.fi -osoitteen kautta. Visit Joutsa -sivusto uudistettiin kesällä 2024.

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.

4.1.4. Sosiaalinen media

Kunta päivittää aktiivisesti sosiaalisen median kanaviaan facebookissa (<https://www.facebook.com/joutsankunta>) ja instagramissa (@joutsan_kunta). 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 tullut 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. Lisäksi kunnalla on käytössä LinkedIn-tili, johon jaetaan mm. avoimiin työpaikkoihin ja yrittäjyyteen liittyviä päivityksiä.

Kunnan somepäivityksestä vastaa viestintäsuunnittelija. Osastoilta voi ehdottaa sisältöä somepäivityksiin. Lisäksi kunnassa on kesäisin nuoria kesätyöntekijöitä, jotka hoitavat somekanaviin päivityksiä.

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.

Osastojen omien somekanavien päivityksissä tulisi käyttää tunnistetta **#joutsan-kunta**. Lisäksi kunnan Instagram- ja Facebook tilit kannattaa ”tägätä” sellaisiin julkaisuihin, jotka toivotaan jaettavaksi myös kunnan somessa.

Kunnan osastojen somekanavat ja vastuuhenkilöt ovat

- Joutsan kunnankirjasto, vastuuhenkilö, kirjasto- ja kulttuuritoimen päällikkö
- Joutsan varhaiskasvatus, (kanavat eivät tällä hetkellä tauolla), vastuuhenkilö varhaiskasvatuksen esimies
- Joutsan vapaa-aikatoimi, vastuuhenkilö Sini Pylkkänen
- Etsivä Janne Joutsa, vastuuhenkilö etsivä nuorisotyöntekijä
- Hyvinvointia liikunnasta –hanke, vastuuhenkilö liikuntaneuvoja
- Visit Joutsa -matkailusivu, vastuuhenkilö viestintäsuunnittelija
- Joutsan lukio, vastuuhenkilö opinto-ohjaaja
- Joutsan Kino, vastuuhenkilö kulttuurisuunnittelija (määräaikainen)

Kaikissa kunnan osastojen somekanavissa tulee noudattaa asiallista sosiaalisen median etikettiä, vaikka rentous ja huumori onkin sallittua. Julkaisuissa tulee aina ottaa huomioon myös muun muassa kuvien ja videoiden tekijänoikeudet ja luvat materiaalin julkaisuun. On myös hyvä tiedostaa, että kuvat, joissa on tunnistettavia henkilöitä, sisältävät henkilötietoja. Valokuvia kuvatessa ja somessa niitä julkaistaessa tulee ottaa huomioon yksityisyydensuojaa sekä henkilötietojen suojaava lainsäädäntö. Eriyksen tarkkana tulee olla, jos kuvissa esiintyy lapsia. Lapsista julkaistaan mieluiten vain kuvia, joissa ei näy tunnistettavia kasvoja.

4.1.4.2. Sosiaalisen median käytön ohjeet henkilöstölle – henkilökohtaiset someprofiilit

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.

4.1.5. Kunnan tiedotuslehti

Kunnan tiedotuslehti ilmestyy kaksi kertaa vuodessa, yleensä touko-kesäkuun vaihteessa ja marras-joulukuun vaihteessa. Lehti jaetaan joutsalaisiin kotitalouksiin. Lehteä 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 tehdään syksystä 2023 alkaen kunnantalolla viestintäsuunnitelijan työtehtävänä.** 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, Keskisuomalainen ja Itä-Häme -lehtiin sekä Yle Jyväskylälle. Tiedotteita toimitetaan tarvittaessa myös muista ajankohtaisista asioista.

Paikallislehdessä ilmoitetaan kunnan tapahtumista, mikäli lehti-ilmoitus katsotaan tarpeelliseksi suuren kohderyhmän tavoittamiseksi. **Tässä tulee käyttää harkintaa. Lehti-ilmoituksen voi jättää paikallislehteen, joko omatoimi-ilmoitusten automaattilla, joka löytyy lehden sivuilta tai itse taitettuna ilmoituksena. Itse taitetut ilmoitukset tekee painovalmiiksi kunnan viestintäsuunnittelija.**

Kunta pyrkii pitämään avoimen ja keskustelevan suhteen mediaan. Kunnan asioista tiedotetaan medialle aktiivisesti ja median yhteydenottoihin pyritään vastaamaan nopeasti. Haastatteluista tulee sopia etukäteen ja työntekijät sopivat medialle annettavat 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, tuntimerkinnot 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 tärkeitä, 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 voimassa olevat työsuojelun ja työhyvinvoinnin ohjeet ja tiedotteet.

Intran uutisissa on ajankohtaiset henkilöstöä koskevat tiedotteet **sekä kuukauden lopussa ilmestyvä henkilöstön kuukausikirje.** Suosituksena on, että työntekijät käyvät vähintään kerran viikossa tarkistamassa mahdolliset uudet intraan tulleet tiedotteet. Henkilöstöhallinto **ja viestintäsuunnittelija** vastaavat tiedotteiden, uutisten ja asiakirjojen viemisestä intraan.

4.2.2. Sähköposti

Sähköpostia käytetään tarvittaessa tukemaan intran kautta tapahtuvaa viestintää. Jos tiedote lähetetään sähköpostilla, tulee esimiehen 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 koskevista sähköposteista huolehtivat henkilöstöhallinto ja viestintäsuunnittelija. 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. Esihenkilöpalaverit ja johtoryhmän kokoukset

Esihenkilöpalaverit 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. **Esihenkilöpalavereista julkaistaan muistiot intrassa tiedoksi koko henkilöstölle.**

4.2.5. Sähköinen kokous luottamushenkilöille

Kunnanhallituksen ja lautakuntien kokousten esityslistat ja pöytäkirjat ovat toimieliemien jäsenten luettavissa sähköiset kokoukset – järjestelmässä. Järjestelmään pystytään lisäämään myös oheismateriaalia luottamushenkilöille tiedoksi ja päätöksen tueksi. Aiemmat pöytäkirjat säilyvät järjestelmässä luottamushenkilöille valtuustokauden.

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, joista ”Kaikki arvokas on lähellä” on pääslogan.

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

Lisäksi matkailumarkkinoinnissa on käytössä slogan ”Joutsassa et ole jouten, ellet välttämättä halua”.

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

Kunnan työntekijät käyttävät sähköpostin allekirjoituksessa yhtenäistä mallia. Allekirjoitusmalli 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. **Painotuotteet suunnitellaan pääosin itse, suunnittelusta vastaa viestintäsuunnittelija.**

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 viestintäryhmä ja 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
- ennakoida 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 viranomaiselle, esimerkiksi pelastus- ja onnettomuustilanteessa tiedottamisesta vastaa pelastusviranomainen.

Kunta tiedottaa kriisitilanteissa ensisijaisesti kunnan nettisivujen etusivulla nostetussa uutisessa, joka jaetaan myös kunnan somekanaviin. Paikallislehteä ja muuta mediaa tiedotetaan aktiivisesti kunnan tekemistä 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. Viestinnän seuranta ja arviointi

Viestinnän seurannasta vastaa viestintäsuunnittelija yhdessä viestintäryhmän kanssa. Viestintää seurataan muun muassa kotisivuille asennetulla Matomo-analytiikalla, joka on GDPR-asetusten mukainen. Medianäkyvyyttä seurataan säännöllisesti Google Alerts -työkalulla sekä seuraamalla perinteistä painettua mediaa. Sosiaalisessa mediassa seurataan Metan alustojen dataa Meta Business Suitessa ja Business Managerissa. Lisäksi seurataan kuntaan liittyviä keskusteluja sekä toteutetaan tarvittaessa viestinnän onnistumista mittaavia kyselyitä.

Sisäisessä viestinnässä seurataan intran kävijädataa. Lisäksi henkilöstölle tehdään kyselyitä sisäisen viestinnän toimivuudesta.

8. Voimassaolo

Viestintäsuunnitelma on voimassa kunnanhallituksen päätöksestä alkaen. Suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja aina jos siinä on vanhentuneita tietoja. Laajempi päivitys tehdään viimeistään seuraavan kuntastrategian hyväksynnän jälkeen. Nykyinen kuntastrategia on tehty vuosille 2020-2025.

Viestintäsuunnitelma päivitetty: 24.10.2024

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.

