

Karkkilan kaupungin viestintäsuunnitelma 2012 – 2013



Kh 07.11.2011
Kv 14.11.2011

Karkkilan kaupungin viestintäsuunnitelman sisällysluettelo

1. Karkkilan kaupunki viestijänä	3
2. Karkkilan kaupungin strategia ja sen yhtymäkohdat viestintään.....	3
3. Kaupunkimaine.....	3
4. Karkkilan kaupungin viestinnän visio ja periaatteet	5
5. Karkkilan kaupungin viestinnän nykytila ja tulevaisuuden kehittämistarpeet	6
6. Karkkilan kaupungin viestinnän yhteistyötahot.....	7
6.1. Sisäinen viestintä	7
6.2. Ulkoinen viestintä.....	7
7. Karkkilan kaupungin viestinnän tavoitteet	7
7.1. Sisäinen viestintä	8
7.1.1. Verkkoviestintä	10
7.1.2. Arkiviestintä: Sähköposti- ja puhelinviestintä	10
7.2. Ulkoinen viestintä.....	10
7.2.1. Luottamushenkilöviestintä	11
7.2.2. Yleisötilaisuudet.....	12
7.2.3. Markkinointiviestintä.....	13
7.2.4. Verkkoviestintä	13
7.2.5. Arkiviestintä: Sähköposti- ja puhelinviestintä	15
7.2.6. Tiedotteet ja tiedotustilaisuudet	16
7.2.7. Ilmoitukset.....	18
8. Karkkilan kaupungin viestinnän organisointi, vastuut ja resursointi	18
9. Karkkilan kaupungin viestinnän arviointi ja seuranta.....	19
Lähteet	19
10. Liitteet.....	20
Liite 1 Viestintäkalenteripohja	20
Liite 2 Tiedotustilaisuuden mallikutsu.....	20
Liite 3 Mallitiedote.....	21
Liite 4 Sähköpostiviestin allekirjoitusmalli.....	22
Liite 5 Tiedotusvälineiden jakelulista	22
Liite 6 Poikkeusolojen viestintäohjeet	23

1. Karkkilan kaupunki viestijänä

Kuntalain mukaan asukkailla tulee olla edellytykset osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan. Tätä tehtävää hoidetaan Karkkilan kaupungissa oikea-aikaisella viestinnällä, jonka tarkoituksena on kertoa kaupungin toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päämääristä.

Viestintä on vuorovaikutusta kaupunkilaisten kanssa. Aktiivisella viestinnällä luodaan edellytykset vaikuttaa yhteisiin asioihin ja toimia kaupungin jäsenenä. Viestintä tukee johtamista ja kaupungin kehittymistä strategian ja vision mukaisesti.

Aktiivinen osallistuminen on voimavara sekä kaupunkilaisille että kaupungille. Osallistuminen kasvattaa sosiaalista pääomaa ja lisää vastavuoroisuutta sekä yhteisten arvojen ja verkostojen kautta muodostuvaa luottamusta.

2. Karkkilan kaupungin strategia ja sen yhtymäkohdat viestintään

Karkkilan kaupungin strategia hyväksyttiin valtuustossa 6.9.2010. Visiomme on Karkkila – murroksesta menestykseen. Arvomme ovat asukas- ja asiakaslähtöisyys, yhteistyö ja jatkuva parantaminen.

Kaupungin strategiassa on neljä päämäärää

1. Kaupungin talous tasapainossa
2. Ekologinen, kasvava puutarhakaupunki ja tiivis kaupunkirakenne
3. Monipuolinen elinkeino- ja palvelurakenne
4. Aktiivisesti osallistuvat kaupunkilaiset

Strategiassa on mainittu menestystekijöitä, joissa on ehdottomasti onnistuttava. Mm. seuraavilla menestystekijöillä on yhtymäkohtia onnistuneeseen viestintään.

- Motivoitunut, osaava ja innovatiivinen henkilöstö
- Asukasmäärän hallittu kasvu
- Hyvä kuntakuva ja kehitysmuuntoinen ilmapiiri
- Vetovoimainen ja kilpailukykyinen elinkeinoympäristö
- Kaupunki on aktiivinen ja luotettava yhteistyökumppani
- Vireä kansalaistoiminta
- Aktiiviseen kuntalaisuuteen kannustavat koulutus-, kulttuuri-, urheilu- ja muut harrastuspalvelut

Strategiaan on kirjattu seuraavat viestintään liittyvät tavoitteet vuoteen 2016

- Harrastus- ja osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen
- Sähköiset palvelut lisäävät päätöksenteon avoimuutta, parantavat tiedottamista ja helpottavat asiointia.

3. Kaupunkimaine

Kaupunkimaine on paljon syvempi asia kuin median tai markkinoinnin luoma mielikuva. Siihen vaikuttaa ennen kaikkea kaupungin päivittäinen toiminta, johon heijastuvat kaupungin johtamiskulttuuri ja henkilöstöpolitiikka, ja joka rakentaa mainetta vahvimmin asukkaiden ja vierailijoiden omakohtaisten kokemusten kautta.

Jokainen kunnassa toimiva henkilö ja kaikki tekijät yhdessä rakentavat mainetta.

Kaupunkimaineen rakenne

Kaupunkien maine rakentuu kuudesta kaupunkeja arvottavasta tekijästä eli kaupunkimaineen ulottuvuudesta ja näihin liittyvistä 17 osatekijästä. Kaupunkimaineen ulottuvuudet ovat:

- 1) Vastuullisuus
 - o ympäristöystävällisyys
 - o lähiseudun kehittäminen
 - o toiminnan eettisyys
- 2) Palvelut
 - o riittävyys
 - o julkisten laatu
 - o yksityisten laatu
- 3) Julkinen kuva
 - o tunnettuus
 - o määrä
- 4) Kaupunkimiljöö
 - o suvaitsevaisuus
 - o monimuotoisuus
 - o viihtyisyys
- 5) Innovatiivisuus
 - o osaamisen rikkaus
 - o kehityksen dynaamisuus
 - o kehittämisen rohkeus
- 6) Johtaminen
 - o talous
 - o kansalaisosallistuminen
 - o tiedottaminen.

Kaupunkien maine syntyy kohtaamisissa. Ensimmäisen tason kohtaamisia ovat henkilökohtaiset, suorat asiakaspalvelutilanteet, seminaariesitykset ja tiedotustilaisuudet. Toisen tason kohtaamisia ovat tyypillisimmillään ne vuorovaikutustilanteet, joissa sidosryhmä kohtaa organisaation tuotteen tai palvelun, mutta sen valmistaja tai tuottaja ei ole välttämättä henkilökohtaisesti läsnä. Tällaisiin kohtaamisiin liittyy useimmiten tuotteen tai palvelun valinta. Näissä toisen tason kohtaamisissa tapahtuu kokemusten ja mielikuvien vuorovaikutusprosessi. Kolmannen tason kohtaamisissa organisaatio ei ole suoraan läsnä. Näitä kohtaamisia ovat esimerkiksi artikkeli sanomalehdessä, juttu televisiuutisissa, mainos, asiakaslehti tai ihmisten välinen organisaatiota koskeva keskustelu. Kolmannen tason kohtaamisessa tarinat nousevat päärooliin. Organisaation tulee tunnistaa oman toimintansa kannalta näiden kohtaamisten tasojen merkitys eri sidosryhmissä. Maineenhallinnassa on kyse näiden kohtaamisten hallinnasta.

Karkkilan maineenrakentamisen tavoitteet

Kaupunkimaine on moniulotteinen ilmiö. Tiedostamme Karkkilassa, että kaupunkiamme "rankkeerataan" päivittäin suhteessa toisiin kaupunkeihin ja kuntiin, halusimmepa sitä tai emme. Maine syntyy joka tapauksessa, ja Karkkilan kaupungin tavoitteena on olla aktiivinen vetovoimaisen kaupunkimaineen synnyttäjä.

Kaupungin julkisuuskuvaan ja maineeseen vaikuttaa paljon se, mitä kaupungista puhutaan kaupungin organisaation ulkopuolella. Viestinnällä on mahdollisuus vaikuttaa julkisuuskuvaan, ja siihen mitä asioita kaupungista kerrotaan.

Karkkilan kaupunkimaineen rakentumisen näkökulmasta kaupunkimaineen ulottuvuudet asetetaan tärkeysjärjestykseen strategisten päämäärien suuntaisesti. Maine pohjautuu yksilöllisiin vahvuuksiin ja taitavaan viestintään. Todennetaan se minkälaiset kaupunkikohtaamiset ovat juuri meidän kaupungillemme merkityksellisiä.

Karkkilan kaupunkimaineen tärkeät ulottuvuudet:

- 1) Johtaminen
 - o kaupungin talous tasapainossa
 - o aktiiviset ja osallistuvat kaupunkilaiset
 - o tavoitteellinen, suunnitelmallinen ja aktiivinen tiedottaminen sekä sisäisesti että ulkoisesti
- 2) Vastuullisuus
 - o ekologinen kasvava puutarhakaupunki
- 3) Palvelut
 - o tiivis kaupunkirakenne
 - o monipuolinen elinkeino- ja palvelurakenne
- 4) Kaupunkimiljöö
 - o viihtyisyys
- 5) Innovatiivisuus
 - o kehitysmuotoinen ilmapiiri
 - o kaupunki on aktiivinen ja luotettava yhteistyökumppani
- 6) Julkinen kuva
 - o positiivisen tunnettuuden lisääntyminen
 - o aidosti houkutteleva kotikaupunki lähellä pääkaupunkia

Karkkilan kaupungin mainevoimat ovat:

- aktiiviset ja osallistuvat kaupunkilaiset
- teollinen perinne
- ruukkihistoria
- pääkaupunkiseudun läheisyys
- edulliset asumiskustannukset verrattuna pääkaupunkiseutuun
- järvi ja joet kaupungin keskustassa.

Merkityksellisimmät kaupunkikohtaamiset Karkkilassa ovat:

- henkilökohtaiset asiakaspalvelutilanteet
- suhteet joukkoviestintävälineiden toimittajiin
- suhteet sidosryhmiin, verkottuminen
- markkinointiviestintä.

Kaupunkimaineen kehittämisen seuraamiseksi selvitetään Karkkilan mainepositio suunnittelukaudella 2012 - 2013 mittariston laatimisen pohjaksi.

4. Karkkilan kaupungin viestinnän visio ja periaatteet

Viestintä ylläpitää Karkkilan kaupungin asukkaiden hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä. Asukkaat, yritykset, luottamushenkilöt, henkilöstö ja media saavat tietoa ajoissa ja ymmärrettävässä muodossa. Viestintäkanavat kaupungin suuntaan ovat yhteistyökumppanien tiedossa ja toimivat.

Karkkilan viestintä ja hyvä maine tukevat kaupungin kehittämistä ja johtamista sekä lisäävät kaupungin vetovoimaa. Karkkilan kaupunki on avoin ja rehellinen viestijä. Viestinnässään kaupunki pyrkii vuorovaikutteisuuteen ja oikea-aikaisuuteen sekä tavoitavuuteen ja täsmällisyyteen. Kaupungin viestinnän tarkoituksena on parantaa kaupunkilaisten tietoutta kaupungin palveluista, hallinnosta, kehittämisestä ja taloudesta sekä lisätä heidän osallisuuttaan, aktiivisuuttaan ja vaikutusmahdollisuuksiaan.

Kaupungin viestinnän arvot ovat avoimuus ja vastuullisuus. Sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä kaupungin henkilöstö tiedostaa edustavansa kaupunkia ja olevansa työnantajalleen vastuussa viestinnästään.

5. Karkkilan kaupungin viestinnän nykytila ja tulevaisuuden kehittämistarpeet

Karkkilan kaupungin esimiehille ja kaupungintalon työntekijöille tehtiin huhtikuussa 2011 Webropol-kysely kaupungin viestinnän vahvuuksista ja heikkouksista. Saaduista vastauksista ja johtoryhmän tekemästä Kuntaliiton kehittämästä Kisa-testistä (Kisa - Kuntien viestinnän seuranta ja arviointi) nousseista seikoista koottiin ydinasiat Karkkilan kaupungin viestinnän vahvuuksista ja heikkouksista. Niiden pohjalta selvitettiin Karkkilan kaupungin viestinnän nykytila ja kehittämistarpeet.

Nykytila

Karkkilan kaupunki on panostanut viestinnän henkilöresursseihin siten, että kaupungille on perustettu tiedotussihteerin toimi. Tiedotussihteerin kuuluu kaupungin johtoryhmään. Kaupungin strategiset painopistealueet näkyvät siksi myös viestinnän toteutuksessa.

Kaupungilla on hyvät suhteet paikalliseen mediaan ja siihen pidetään säännöllisesti yhteyttä. Haasteena on näkyvyyden saaminen seudullisissa ja valtakunnallisissa tiedotusvälineissä.

Julkisuudessa omalla nimellä esitettyihin asiallisiin kysymyksiin vastataan. Sidosryhmiltä kerätään palautetta aktiivisesti ja ne hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Verkkoviestinnän kehittäminen on osa strategista suunnittelua. Verkkodemokratian toteutumista edistetään mm. järjestämällä kaupunkilaisille internet-käyttöpisteitä ja opastusta.

Työyhteisöviestintää kehitetään aktiivisesti ja henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa heitä koskevien päätösten tekemiseen. Intranetin toimivuutta pidetään hyvänä.

Kehittämistarpeet

Keskushallinnon, toimialojen ja liikelaitosten välisessä viestinnässä on vastuun- ja työnjakoa selkeytettävä.

Sisäisen viestinnän toimivuutta tulisi seurata säännöllisesti ja arvioida osana strategista johtamista.

Kaupungin eri toimialojen viestinnän vuosisuunnitteluun ja ennakoivaan tiedottamiseen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota.

Muutostilanteiden viestinnässä on määriteltävä ne sisäiset ja ulkoiset ryhmät, joihin muutos ensisijaisesti kohdistuu ja muutosviestinnän vastuusuhteita on selkeytettävä.

Viestinnän osaamista pitää kehittää suunnitelmallisesti ja tarjota alan koulutusta kaikilla tasoilla. Myös esiintymisvalmennusta olisi tarpeen järjestää julkisissa tilaisuuksissa esiintyville. Kriisiviestinnän koulutustarve tulee kartoittaa ja poikkeusolojen viestintää pitää harjoitella säännöllisesti.

Erityisryhmien kuten vammaisten viestintätarpeet pitää selvittää.

Kaupungin internet-sivujen ulkoasua tulee muuttaa houkuttelevammaksi ja helppolukuisemmaksi.

Kuntamaineen rakentamiseen tulee kiinnittää huomiota.

6. Karkkilan kaupungin viestinnän yhteistyötahot

Kaupungin viestinnän sidos- ja yhteistyöryhmien selkeä ja tavoitteellinen määrittely auttaa viestinnän strategisen roolin täyttämässä. Viestinnän tulee pohjautua kaupunkilaisten ja sidosryhmien tunnistettuihin tiedollisiin tarpeisiin ja odotuksiin.

6.1. Sisäinen viestintä

Sisäisen viestinnän tärkeimmät kohderyhmät ovat: kaupungin henkilöstö, esimiehet, johto, henkilöstöjärjestöt ja luottamushenkilöt. Kunnan viestintäkulttuuria kehitetään yhteisöllisyyttä ja verkostomaisuutta suosivaksi, organisaatorajat ja hierarkiat ylittäväksi.

6.2. Ulkoinen viestintä

Karkkilan kaupungin ulkoisen viestinnän tärkeimmät kohderyhmät ja yhteistyötahot ovat kaupunkilaiset, tiedotusvälineet, Karkkilan kaupungin alueella toimivat yhdistykset ja yritykset, perusturvakuntayhtymä Karviainen, liikelaitoskuntayhtymä Puhti, Länsi-Uudenmaan koulutuskuntayhtymä Luksia ja muut kaupunkikonsernin organisaatiot. Markkinointiviestinnän ja markkinoinnin näkökulmasta tärkeimmät kohderyhmät ovat potentiaaliset asukkaat ja Karkkilaan sijoittuvat yritykset. Kukin toimiala määrittelee oman viestintänsä kohderyhmät ja vastaa omasta viestinnästään.

7. Karkkilan kaupungin viestinnän tavoitteet

Karkkilan kaupungin viestintä tukee kaupungin kehitystä, kaupungin strategian toteutumista ja edistää asukkaiden hyvinvointia. Aktiivinen, aikaisessa vaiheessa tapahtuva tiedottaminen ja vuorovaikutus luovat asukkaille edellytyksiä vaikuttaa yhteisiin asioihin sekä lisäävät luottamusta ja yhteisöllisyyttä.

Palveluviestinnällä helpotetaan asukkaiden jokapäiväistä elämää ja varaudutaan ennakolta auttamaan asukkaita pulmatilanteissa. Viestinnän avulla lisätään kaupungin tunnettuutta, myönteistä mielikuvaa ja vetovoimaisuutta.

Viestinnän tavoitteiden määrittely, toteutumisen seuranta ja vastuutus otetaan osaksi normaalia toiminnan suunnittelua.

Viestintäsuunnitelmakaudella 2012 – 2013 määritellään kuntalaisten ja sidosryhmien tiedolliset tarpeet ja odotukset tulevan suunnittelun pohjaksi.

Perustuslaki, julkisuuslainsäädäntö, hallintolaki, kuntalaki ja maankäyttö- ja rakennuslaki säätelevät kaupungin viestintävelvollisuutta.

Perustuslaki määrittelee jokaisen perusoikeuden tietoon ja hyvään hallintoon. Viranomaisen asiakirjat ovat pääsäännön mukaan julkisia, ja jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Jokaisella yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen, ja julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.

Julkisuuslainsäädäntö turvaa ja edistää tiedonsaantia. Viranomaisen tulee toimia julkisuusmyönteisesti ja tiedonsaannin rajoittamiselle tulee olla objektiivinen peruste. Jos pyydettyjä tietoja ei anneta, tämä on perusteltava.

Hallintolaki määrittelee hyvää hallintoa ja täydentää kuntalain tiedottamissäännöstä sekä julkisuuslain säännöksiä tiedonsaannin edistämistävelvollisuudesta. Laajavaikutteisen asian vireilläolosta tulee ilmoittaa ja niiden osalta tulee varata vaikuttamismahdollisuuksia. Hallintolaissa säädetään myös viranomaisen neuvonta- ja opastamisvelvollisuudesta sekä asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttämisestä.

Kuntalaki velvoittaa tiedottamaan ja luomaan edellytykset asioihin osallistumiselle ja vaikuttamiselle. Kuntalain mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kaupungin asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan. Tähän pyritään muun muassa tiedottamalla kaupungin asioista ja järjestämällä kuulemistilaisuuksia, selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa ja avustamalla asukkaiden oma-aloitteista asioiden hoitoa, valmistelua ja suunnittelua.

Kuntalain tiedottamissäännöksessä veloitetaan kuntaa tiedottamaan asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Edelleen kunnan on laadittava tarvittaessa katsauksia kunnan palveluja, taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä koskevista asioista. Asukkaille tulee myös tiedottaa, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

Kaupungin velvollisuus tiedottaa koskee myös kaupunkikonsernia. Milloin kaupungin tehtävä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, kaupungin on sopivin tavoin tiedotettava asukkailleen yhteisön tai säätiön toiminnasta. Samoin on syytä menetellä yhä lisääntyvässä määrin käytössä olevien ostopalveluiden suhteen.

Maankäyttö- ja rakennuslaki säätelee vielä erikseen alueiden käyttöön ja rakentamiseen liittyvää tiedottamista. Kaavoja valmistelevien viranomaisten on tiedotettava kaavoituksesta sillä tavoin, että niillä, joita asia koskee, on mahdollisuus seurata kaavoitusta ja vaikuttaa siihen. Edelleen kaupungin tulee vähintään kerran vuodessa laatia katsaus kunnassa ja maakunnan liitossa vireillä olevista ja lähiaikoina vireille tulevista kaava-asioista, jotka eivät ole merkitykseltään vähäisiä.

7.1. Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä on kaupungin henkilöstölle suunnattua järjestettyä tiedotustoimintaa mm. kaupungin hallinnon toiminnasta, työtehtävistä ja henkilöstöpolitiikasta. Henkilöstön osallistumismahdollisuudet ja yhteistoiminnan periaatteet on määritelty yhteistoimintasopimuksessa. Sisäinen tiedotus on oleellinen osa normaalia johtamis- ja yhteistoimintaa.

Sisäinen viestintä Karkkilan kaupungissa on suullista, kirjallista ja verkkoviestintää. Tärkeimpiä välineitä ovat säännölliset työpaikka- ja henkilöstökokoukset. Lisäksi on käytössä tiedotteita, sähköpostiviestejä ja intranet. Henkilöstölle tiedotetaan myös

muutaman kerran vuodessa henkilöstötiedotteella, jossa kerrotaan ajankohtaisista asioista, talouden kehityksestä ja mm. henkilöstöasioista. Viestejä pitää toistaa eri välineissä.

Tehtävä- ja vastuualueiden sisäiset tiedotustilaisuudet ja työpaikkakokoukset ovat sisäisen viestinnän tehokkain muoto, koska ne ovat välitöntä viestintää: kysymyksiä voidaan esittää ja saada niihin vastaukset heti ja kasvojen kautta.

Työntekijät tiedottajina

Sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä kaupungin henkilöstön tulee tiedostaa edustavansa kaupunkia ja olevansa työnantajalleen vastuussa viestinnästään. Kaikessa organisaation ulkopuolelle suuntautuvassa viestinnässä tulee näkyä myös lojaalius työnantajaa kohtaan.

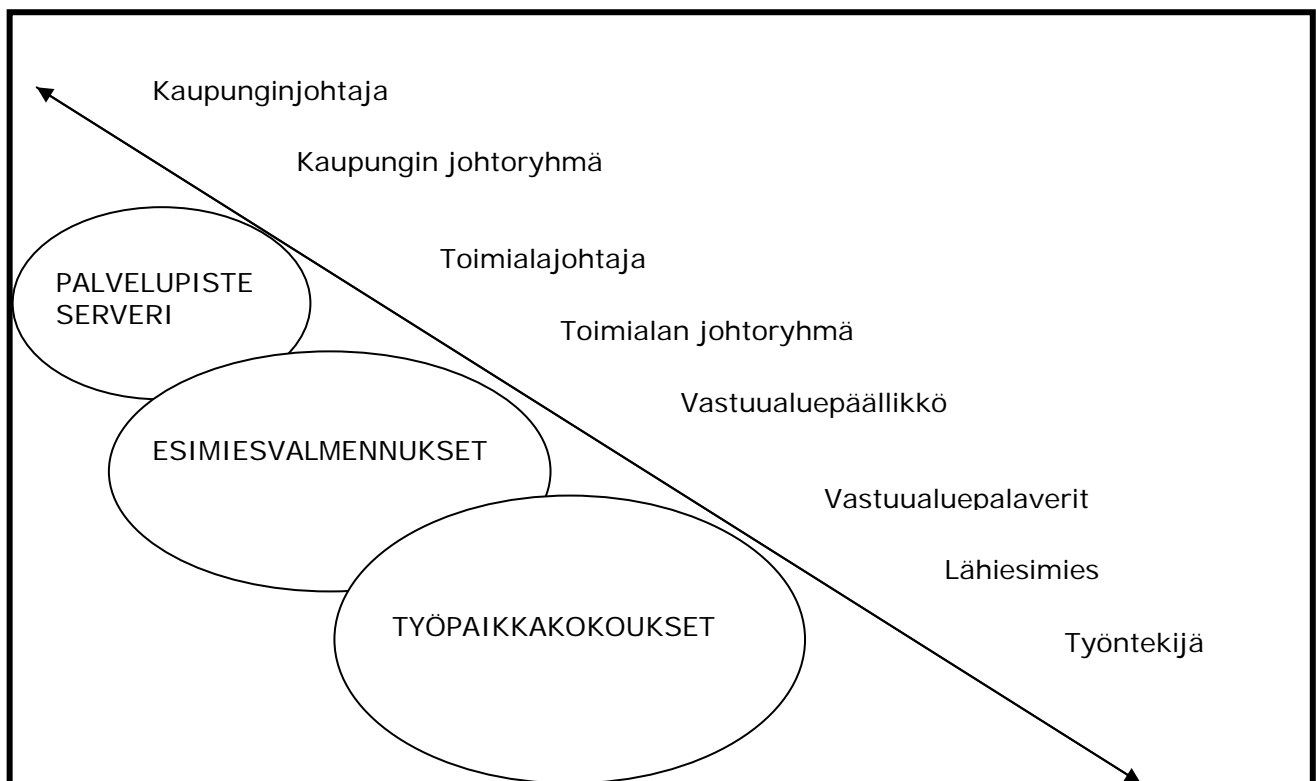
Oma henkilökunta välittää tehokkaasti tietoa kaupungin asioista organisaation ulkopuolelle. Organisaation ulkoisen imagon rakentaminen lähtee aina liikkeelle hyvin hoidetusta sisäisestä tiedonkulusta. Työntekijöiltä toivotaan viestintään liittyvää palautetta ja kehittämissuhteita.

Esimiehellä on suuri vastuu työyhteisön sisäisestä viestinnästä. Hyvä johtaja pystyy selkeään henkilöstöviestintään kaupungin tavoitteista sekä synnyttää avointa ja rakentavaa vuorovaikutusta.

Palvelupiste Serverin rooli

Palvelupiste Serverin asiakassihteeri tulee pitää ajan tasalla kaikista sellaisista asioista, joista heidän oletetaan välittävän tietoa edelleen sekä sisäisille että ulkoisille asiakkaille. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että kaikki toimialat tiedottavat Serverin asiakassihteereille ajankohtaisista asioistaan sekä pitävät mm. sähköiset henkilökohtaiset ja kokoustilojen kalenterit ajan tasalla.

Tiedonkulun katkeamaton ketju



7.1.1. Verkkoviestintä

Verkkoviestinnän tärkein väline sisäisessä tiedottamisessa koko henkilöstölle on intranet. Intranetissä on yleisten tiedotteiden lisäksi eri toimialoille sekä johto- ja yt-ryhmälle omat osastonsa sekä joukko kansioita erilaisten yhteisten asioiden tallentamiseen. Yleisissä tiedotteissa julkaistaan koko kaupungin henkilöstöä koskevat tiedotteet ja johtoryhmän, toimialojen ja yt-ryhmän osastoilla mm. kokousmuistiot ja muut tärkeät ajankohtaiset asiat. Intranetin päätoimittaja on tiedotussihteeri. Ohjeet intranetin käytöstä löytyvät intran vasemman laidan Ohjeet-otsikon alta.

Kaikki kaupungin henkilöstöön kuuluvat voivat laatia työhön liittyviä tiedotteita intraan, sillä intrassa tiedottaminen on helppoa.

Jokaisen tietokonetta käyttävän työntekijän velvollisuus on lukea intran tiedotteita säännöllisesti. Niille henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta lukea intraa, tulee esimiehen toimittaa tulostettuna henkilöstöasioita ja heidän työtään koskevat tiedotteet.

Tavoitteena on muodostaa intrasta luotettava, dynaaminen ja ajantasainen tiedonvälityskanava. Ajantasaisuuden takaamiseksi jokaisella kaupungin työntekijöillä on vastuu virheellisten ja vanhojen tietojen poistamisesta tai päivityspyynnön lähettämisestä tiedotussihteerille. Pääsääntö on, että jokainen kotisivuilla tiedotteita julkaiseva henkilö julkaisee tiedotteen myös intrassa.

Kukin atk-työaseman vastaanottava kaupungin työntekijä allekirjoittaa työ- tai virkasuhteen alkaessa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Samalla tietokoneen käyttäjä veloitetaan suorittamaan verkkokoulutuksena kuukauden kuluessa julkishallinnolle suunnattu Tietoturvallisuuden peruskurssi. Kurssin suorittaminen tapahtuu Puhdin intran tietohallinnon Tietoturvakoulutus-linkistä.

7.1.2. Arkiviestintä: Sähköposti- ja puhelinviestintä

Arkiviestinnällä tarkoitetaan päivittäistä ja säännöllistä tiedottamista sekä keskustelua ja vuorovaikutusta niin työntekijöiden, asiakkaiden kuin yhteistyökumppaneiden välillä. Hyvään arkiviestintään kuuluu, että puhelimeen ja sähköpostiviesteihin vastataan heti kun mahdollista.

Kaupungin henkilöstön käytössä on toimialoittaisia sähköpostiryhmiä, joita Puhdin tietohallinto ylläpitää. Usein tarvittavia ryhmiä voi tarvittaessa pyytää tekemään lisää.

Kaupungin sisäisissä puheluissa käytetään lyhytnumeroita, jotka muodostuvat 09 4258-alkuisten puhelinumeroitten viimeisestä neljästä numerosta. Useimmilla työntekijöillä on käytössään vain yksi puhelin. Matkapuhelinnumeroa tarvitaan mm. tekstiviestien lähettämiseen.

Sähköpostiviestien käsittelystä ja puhelinviestinnästä kerrotaan laajemmin ulkoisen viestinnän osiossa.

7.2. Ulkoinen viestintä

Ulkoiseen viestintään kuuluu perinteisen tiedottamisen lisäksi vuorovaikutus kaupunkilaisten kanssa, suhteet tiedotusvälineisiin ja sidosryhmiin sekä markkinointiviestintä. Asukkaiden on mahdollisuus lähestyä viranhaltijoita henkilökohtaisella käynnillä, puhelimitse, perinteisellä kirjeellä, sähköpostilla tai kotisivujen palautejärjestelmän kautta.

Julkisten palveluiden tuottaminen edellyttää hyvin toimivaa asiakaspalvelua ja neuvontaa. Jokainen kunnan työntekijä on velvollinen opastamaan asukkaita oikeiden tietojen ja palvelujen äärelle. Yksilöllinen neuvonta ja tiedottaminen sekä palautteen vastaanotto on osa asiakaspalvelua kaikissa kaupungin toimipisteissä.

Palvelualltiuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota ja kaupungin henkilökunnan tavoitettavuus on osa palvelulupausta. Tärkeää on muistaa se, että kaupungin puhelinvaihde toimii Vihdin kunnantalolla, joten myös se on pidettävä ajan tasalla esim. lomista. Esim. kesälomalistat toimitetaan vaihteelle toimialoittain.

Parhaiten kaupunkilaiset saavat henkilökohtaisen kontaktin kaupunkiin kaupungintalon palvelupiste Serverissä. Palvelupiste välittää kaupunkilaisten hakemuksia, aloitteita, toivomuksia ja palautetta niin viranhaltijoille kuin luottamushenkilöillekin. Henkilöstön velvollisuus on huolehtia siitä, että palvelupiste Serverin asiakassihteereillä on käytössään tarvittava tieto asiakkaiden palvelemiseksi.

Aktiivinen viestintä

Kaupungin toiminnan, palveluiden, suunnitelmien ja päämäärien kertomisessa ja avoimuuden toteutumisessa tarvitaan aktiivista, aikaisessa vaiheessa tapahtuvaa viestintää. Viestinnän tulee olla avointa, nopeaa, luotettavaa, tasapuolista, ymmärrettävää ja vuorovaikutteista.

Kaupungin kukin vastuualue laatii itselleen vuosittain viestintäkalenterin, johon kirjataan toistuvat viestitettävät asiat ja tapahtumat sekä laaditaan suunnitelma muusta tavoitteen mukaisesta tiedottamisesta vuoden aikana. Kalenterissa määritellään myös mm. tiedotusvastuut. Nopeasti ilmenevistä, viestintäkalenterin ulkopuolisista asioista ja tapahtumista viestitään ohjeistuksen ja tiedotusvastuiden mukaisesti. Kalenteripohja on liitteenä.

Viestintäkanavat

- henkilökohtainen asiakaspalvelu
- puhelin
- tiedotusvälineet
- ilmoitustaulut
- internet
- sähköposti
- kirjeposti
- palveluhakemisto ja muut markkinointiviestinnän julkaisut

7.2.1. Luottamushenkilöviestintä

Luottamushenkilöiden julkinen rooli ja laajat sidosryhmäsuhteet ovat tärkeä voimavara kunnan profiloinnissa ja viestinnässä.

Kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia parantaa poliittisten päättäjien kasvottaminen, jalkautuminen sekä päätöksenteon arvojen ja perusteiden tekeminen näkyväksi.

Kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden vuoropuhelu erilaisten kansalaistapaamisten, foorumeiden ja sähköisten välineiden avulla voimistaa kaupunkia tuomalla uusia näkökulmia asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. Myös tiedotusvälineet ovat kiinnostuneita luottamushenkilöiden näkemyksistä. Näin herätetään julkista keskustelua kaupungin asioista.

Kaupunginvaltuusto

Kaupunginvaltuuston kokoukset ovat julkisia. Valtuuston kokouksista ilmoitetaan valtuuston päättämässä tiedotusvälineissä. Kaupunginvaltuuston esityslistat toimitetaan tiedotusvälineille ja kaupunginkirjastoon sekä julkaistaan kaupungin kotisivuilla ennen kokousta.

Tiedotusvälineiden edustajat ja yleisö ovat tervetulleita kaupunginvaltuuston kokouksiin. Pöytäkirjat pidetään tarkastamisen jälkeen yleisesti nähtävinä sekä

kaupungintalolla että internetissä.

Kaupunginhallitus

Kaupunginhallituksen esityslistat toimitetaan tiedotusvälineille ja kirjastoon sekä julkaistaan kaupungin kotisivuilla ennen kokousta. Kokouksen päätöksistä tiedotetaan kokouksen jälkeen. Kaupunginhallituksen asioiden tiedottamisesta huolehtii pääsääntöisesti kokouksen sihteeri ja tiedotuksesta vastaa esittelijänä kaupunginjohtaja. Pöytäkirjat pidetään tarkastamisen jälkeen yleisesti nähtävinä sekä kaupungintalolla että internetissä. Kaupunginhallituksen kokoukset ovat suljettuja ja suljettujen kokousten keskustelut ovat aina luottamuksellisia.

Lautakunnat

Lautakuntien esityslistat toimitetaan paikallislehdille ja julkaistaan kaupungin kotisivuilla ennen kokousta. Lautakuntien tiedottamisesta ja asioiden julkisuudesta vastaavat esittelijät. Käytännön tiedottamisen voi suorittaa kokouksen sihteeri. Pöytäkirjat pidetään tarkastamisen jälkeen yleisesti nähtävinä sekä kaupungintalolla että internetissä. Lautakuntien kokoukset ovat suljettuja ja suljettujen kokousten keskustelut ovat aina luottamuksellisia.

Esityslistojen, pöytäkirjojen ja liiteasiakirjojen julkisuus

Toimielinten esityslistojen, pöytäkirjojen ja liiteasiakirjojen julkaisussa tulee ottaa huomioon salassapitosäännökset sekä henkilötietojen käsittelylle laissa asetetut vaatimukset. Kaikista asioista ja liiteasiakirjoista ei voi antaa tietoja asian valmisteluvaiheessa vaarantamatta asian käsittelyä.

7.2.2. Yleisötilaisuudet

Yleisötilaisuudet mahdollistavat vuoropuhelun asukkaiden, kaupunkiorganisaation ja asiaan liittyvien yhteistyökumppaneiden kanssa. Yleisötilaisuus voidaan järjestää esim. silloin, kun tiedotetaan kaavoituksesta tai muista laajasti kuntalaisia kiinnostavista asioista. Kaupunki voi järjestää kaikkia kuntalaisia koskevia yleisö-, keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia, järjestö- ja yritystapaamisia sekä erilaisia pienryhmätapaamisia esim. tietyn kaupunginosan asukkaille. Yleisötilaisuuksissa kaupunkilaisilla on mahdollisuus esittää kysymyksiä, osallistua aiheeseen liittyvään keskusteluun ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin.

Ohjeet yleisötilaisuuden järjestämiseen

- Valmistaudu huolella.
- Varaa tila ja tilaisuuden mahdolliset tarjoilut ajoissa.
- Huolehdi ilmoittelusta ja tiedotuksesta hyvissä ajoin. Ota huomioon mm. paikallislehtien ilmestymisaikataulut.
- Varaa tarvittava av-välineistö ja tarkista laitteiden toimivuus ajoissa, jotta saat tarvittaessa atk-tuen apua.
- Muista huolehtia tarvittaessa myös äänentoistosta.
- Järjestä ovien avaus ajoissa, huolehdi myös ovien sulkemisesta.
- Huolehdi opastuksesta tilaisuuden pitopaikkaan.
- Jos tilaisuudessa puhuu monta eri henkilöä, on hyvä avauspuheenvuorossa esitellä puhujat. On hyvä sopia yleiskeskustelun alkaessa, että myös puheenvuoroja pyytävät henkilöt esittäytyvät.

7.2.3. Markkinointiviestintä

Markkinointiviestintä liittyy kaupungin viestintään ja on oma itsenäinen osansa kaupunkimarkkinointia. Sen rooli on erityisesti lisätä kaupungin tunnettuutta, myönteistä mielikuvaa ja olla tulevaisuuden tekemisen väline. Markkinoinnin keinoin myydään kaupunkia ja sen palveluja. Kaupunkimarkkinoinnista tehdään oma erillinen suunnitelmansa.

7.2.4. Verkkoviestintä

Kaupungin internetsivut www.karkkila.fi ovat ulkoisen viestinnän tärkein väline. Kaupungin asukkaat, asiakkaat, muut sidosryhmät ja yhteistyökumppanit voidaan tavoittaa nopeasti internetin välityksellä. Vuorovaikutteinen verkkoviestintä on demokratian avain, jolla kaupunkilaisten osallisuutta voidaan lisätä ja samalla helpottaa arkipäivän toimintaa. Myös media, erityisesti paikallislehdistö seuraa aktiivisesti kaupungin kotisivuja. Sähköisen viestinnän rooli tulee tulevaisuudessa entisestään korostumaan. Verkkoviestinnässä tulee kuitenkin muistaa se, että vain osa kuntalaisista seuraa esim. kaupungin kotisivuja.

Kaupungin kotisivut ovat käyntikortti ja niiden ajantasaisuudesta huolehtiminen on kaikkien toimialojen velvollisuus.

Kullekin toimialalle on nimetty kotisivujen päivityksestä vastaavat henkilöt. Jokainen sivuja päivittävä tai laativa henkilö laittaa tarkistamalleen tai laatimalleen sivulle päivytyspäivämäärän ja nimikirjaimensa.

Kotisivujen päätoimittaja on tiedotussihteeri ja hän kantaa päävastuun kotisivujen tiedotteista, kunkin toimialan ajantasaisista tiedoista vastaavat toimialojen vastuhenkilöt. Tärkeässä roolissa ovat myös palvelupisteen asiakassihteerit.

Kaupunkilaisten aktivoiminen ja osallistumismahdollisuuksien vahvistaminen ovat kaupungin strategiassa mainittuja tavoitteita. Kaupunki julkaisee kotisivuillaan mm. kaupunginvaltuuston ja – hallituksen sekä lautakuntien esityslistat ja pöytäkirjat sekä tiedottaa monipuolisesti ajankohtaisista asioistaan. Kotisivujen kautta asukkailla ja yhteistyökumppaneilla on mahdollisuus ottaa yhteyttä virkamiehiin, antaa palautetta kaupungin palveluista, kotisivuista jne. Myös esim. lapselle päivähoitopaikan hakeminen ja tonttivarauksen tekeminen on mahdollista sähköisesti. Kotisivujen kautta lähetetty palaute ohjautuu kirjaamon sähköpostiin, josta se välitetään asiaa hoitavalle taholle.

Kaupungin kotisivujen tapahtumakalenterissa markkinoidaan kaupungin omia sekä yhdistysten järjestämiä yleisötapahtumia. Kaikkien kaupungin yksiköiden tulee välittää aktiivisesti tietoa kalenteriin Karkkilassa järjestettävistä tapahtumista, erityisesti jos kaupunki tekee niiden järjestämiseksi yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa. Tapahtumakalenteriin tapahtumien ilmoittamisen helpottamiseksi kotisivuille on tehty sähköinen lomake.

Verkkoviestinnän kattavuutta, ajantasaisuutta ja yhtenäisyyttä seurataan aktiivisesti kaupungin viestintätiimissä, jossa kaupungin kotisivuja kehitetään ja monipuolistetaan määrätietoisesti. Sähköisiä palveluja laajennetaan sekä kaupungin omana työnä että erilaisten hankkeiden avulla.

Kaupungin visuaalinen ilme ja graafinen ohjeistus

Kaupungin kotisivujen visuaalinen ilme noudattaa markkinointiviestinnän ilmettä. Kaupungin elinkeinopalvelut vastaa kaupungin markkinoinnista. Kaupungille on laadittu graafinen ohjeistus, joka on intrassa kaupungin henkilöstön saatavilla. Ohjeissa kerrotaan niin sisäisessä käytössä kuin markkinoinnissa käytettävistä kirjasintyypeistä, logoista jne.

Koti- ja Ura Karkkilassa

www.karkkila.fi – sivujen lisäksi kaupungilla on Koti Karkkilassa ja Ura Karkkilassa – sivustot. Ne palvelevat markkinointiviestintää ja niissä kerrotaan nimensä mukaisesti asumisesta ja työmahdollisuuksista kaupungissa. Kaupunki julkaisee myös samannimisiä lehtiä.

Sosiaalinen media

Sosiaalinen media laajentaa kuntalaisvuorovaikutukseen osallistuvien kenttää kunnissa. Sosiaalisen median avulla voidaan edistää kunnan ulkoista viestintää ja markkinointia, parantaa vuorovaikutusta ja lisätä yhteisöllisyyttä kunnan asukkaiden keskuudessa. Kunta voi käyttää sosiaalisen median profiiliaan suoran informaation siirtämiseen verkoston jäsenille. Palvelu voi olla pysyvä tai tilapäinen, esimerkiksi juhluvuoden tapahtumille voidaan perustaa oma profiili. Yhteisöpalveluita voidaan käyttää myös mm. kunnan rekrytoinnin apuvälineenä.

Sosiaalisessa mediassa tulee aina noudattaa tietosuojan ja tietoturvan vaatimuksia. Tämän vuoksi sosiaalisen median välaineissä ei tule käsitellä, tallentaa tai jakaa salassa pidettäviä tietoja. Myös henkilötietojen julkaisemista ja tekijänoikeutta koskevat määräykset tule huomioida. Sosiaalisen median käytössä tulee noudattaa hyvän hallinnon periaatteita. Niin henkilöstön kuin luottamushenkilöiden tulee muistaa nämä asiat.

Sosiaalisen median käyttö edistää kaupunkilaisten tiedonsaanti- ja vaikuttamismahdollisuuksia, kun profiileja päivitetään säännöllisesti ja niiden kautta esitettyihin kysymyksiin vastataan kuten muuhunkin palautteeseen. Sosiaaliseen mediaan liittyy monenlaisia mahdollisuuksia, mutta myös riskejä. Puhdin tietohallinnon kanssa tulee sopia sosiaalisen median palveluiden käyttöönotosta, jotta kaikki asiat tulee huomioiduksi. Salasanaturvallisuudesta tulee pitää hyvää huolta.

Karkkilan kaupungin yksiköt voivat käyttää sosiaalisen median palveluita virkaprofiileilla, jotka ovat useamman kuin yhden henkilön hallinnoimia. Päätöksen profiilin perustamisesta tekee profiilin tarkoituksen tai hallinnoijien kannalta keskeinen esimies. Ennen virkaprofiilin perustamista tulee suunnitella toiminnan tarkoitus ja resursointi. Profiilin päivittämiseen ja käyttäjien kanssa käytävään vuorovaikutukseen tulee voida osoittaa työntekijöiden työaika. Virkaprofiileissa tulee käyttää avointa, ymmärrettävää ja yksiselitteistä viestintää.

Jos profiilin päivittämiseen ei riitä voimavaroja tai sen käyttö ei ole enää tarkoituksenmukaista, on parempi, että virkaprofiili lopetetaan kuin jätetään sellaisenaan verkkoon. Profiilin lopettamisen yhteydessä on tärkeää ilmoittaa mahdollisesta lopettamisesta hyvissä ajoin, perustella lopettamispäätös sekä ohjata käyttäjät uusien vastaavien palvelujen pariin.

Karkkilan kaupunki on mukana sosiaalisessa mediassa Me Karkkilalaiset Facebook-sivulla. Sivulla tiedotetaan lähinnä karkkilalaisesta tapahtumatarjonnasta sekä ajankohtaisista asioista. Myös poikkeustilanteiden viestinnässä Facebookin käyttöä kehitetään yhtenä tiedotuskanavana.

Yhteistyökumppanien verkkoviestintä

Karkkilan, Nummi-Pusulan ja Vihdin perusturvapalveluita tuottaa kuntien yhteinen perusturvakuntayhtymä Karviainen. Karviaisella on omat www-sivunsa www.karviainen.fi. Sivulla kerrotaan perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen järjestämisestä alueella ja niihin liittyvistä ajankohtaisista asioista. Olennaisista palvelumuutoksista jne. tiedotetaan myös kaupungin kotisivuilla.

Karkkilan kaupunki on mukana Länsi-Uudenmaan KOKO-ohjelman julkaisemalla Länsi.fi-sivustolla. Länsi.fi:ssä esitellään asumista, yrittämistä ja matkailua läntisellä Uudellamaalla sekä kerrotaan alueen tapahtumista, kimpakyytimahdollisuuksista jne.

7.2.5. Arkiviestintä: Sähköposti- ja puhelinviestintä

Sähköpostiviestien käsittely

Sähköpostiviestejä käsitellään lakien edellyttämällä tavalla (Julkisuuslaki 621/1999, Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003). Julkisuuslaissa säädetään, mikä on viranomaisen asiakirja, mitkä ovat salassa pidettävät tiedot ja milloin on oikeus saada tieto asiakirjasta.

Sähköpostiviestien käsittelyssä sovelletaan kirjesalaisuuden, yksityisyyden suojan ja hyvän hallintomenettelyn periaatteita samalla tavalla kuin muussakin virallisten asioiden hoidossa. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa säätelee mm. viranomaisten velvollisuuksista sähköisen viestin lähettämisestä.

Jokainen on vastuussa siitä, että oma sähköpostin käyttö on lakien, ohjeiden ja hyvän tavan mukaista. Työntekijän tulee käyttää työtehtäviinsä liittyvissä sähköpostiviesteissä vain kaupungin sähköpostiosoitetta.

Tietosuojan turvaamiseksi salassa pidettävien asiakirjojen tai tietojen lähettäminen sähköpostitse on kielletty.

Sähköpostijärjestelmää ei ole tarkoitettu ketjukirjeiden tai suurten tiedostojen (yli 10 Mt) välittämiseen tai tiedostojen massajakeluun. Kaupungin sähköpostin käyttö kaupalliseen tai poliittiseen tarkoitukseen on ehdottomasti kiellettyä. Kunnan sähköposti käyttö henkilökunnan ammattiyhdistysten toimintaan on sallittua. Sähköpostijärjestelmä suodattaa roskapostia automaattisesti, mutta jos sitä kuitenkin saapuu, roskapostiin ei saa vastata. **Sähköpostiviestien kirjaamisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa menetellään samoin kuin vastaavien paperimuodossa saapuneiden asiakirjojen kanssa.**

Viestin lähettäjälle tulee vastata ilman tarpeetonta viivettä. Jos viesti on osoitettu useammalle kunnan työntekijälle ja jos ei toisin sovita, vastaanottokuittauksen ja/tai vastauksen lähettää se, jonka nimi on ensimmäisenä vastaanottajien luettelossa. Vastauksesta on syytä lähettää kopio tiedoksi myös muille alkuperäisen viestin saaneille.

Hakemukset yms. viralliset asiakirjat pyydetään lähettämään kirjaamon sähköpostiosoitteeseen kirjaamo@karkkila.fi.

Sähköpostin mahdollistamaa automaattivastausta (ulkona tilan hallinta) tulee käyttää, kun jää esim. vuosilomalle. Automaattikuittauksesta tulee ilmetä sijaisen yhteystiedot tai organisaatio-osoite (esim. palvelupiste@karkkila.fi) sekä poissaolon pituus.

Tämän suunnitelman liitteinä on Karkkilan kaupungin sähköpostiviestin allekirjoitusmalli.

Sähköpostin lähettäjällä vastuu viestin perille menosta

Sähköpostiviestin lähettäjällä on vastuu viestin perillemenosta, viestin luettavuudesta, mahdollisen määräajan ylittymisestä ja muista näihin verrattavista seikoista, kunnes hän on saanut tiedon viestin onnistuneesta perillemenosta.

Väärälle viranomaiselle saapunut sähköpostiviesti

Kunnan toimivaltaan kuulumaton, erehdyksestä tai tietämättömyydestä lähetetty sähköpostiviesti on siirrettävä hallintolain mukaisesti toimivaltaiseksi katsotulle viranomaiselle, jos se on tiedossa. Siirrosta on ilmoitettava viestin lähettäjälle. Ellei siirto ole mahdollinen, viesti palautetaan lähettäjälle ja hävitetään kaupungin sähköpostista. Vastaavasti on meneteltävä, mikäli käyttäjä saa toiselle henkilölle tarkoitetun sähköpostiviestin. Käyttäjällä on vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto niin viestin sisällöstä kuin olemassaolostakin.

Puhelinviestintä

Puhelin viestintävälineenä on tärkeä osa virkamiesten tavoitettavuutta. Jokainen on vastuussa siitä, että puhelimen käyttö on lakien, ohjeiden ja hyvän tavan mukaista. Kaupungin arvojen mukaisesti kaupungin työntekijää tavoittelevaa asiakasta pyritään palvelemaan viivytyksettä.

Kun kaupungin työntekijä on estynyt vastaamasta puhelimeen ja jos soittajan numero jää näkyviin, tulee työntekijän soittaa asiakkaalle takaisin mahdollisimman pian. Kaupungin puhelinoperaattori tarjoaa mobiililaitteiden käyttäjille myös vastaajapalvelut, joita työntekijöiden tulee hyödyntää. Työnantajan puhelin on ensisijaisesti vain työkäyttöä varten.

7.2.6. Tiedotteet ja tiedotustilaisuudet

Näin teet hyvän tiedotteen

Tiedote on nopea ja helppo tapa saada asiat tiedotusvälineiden ja kuntalaisten tietoon. Hyvästä tiedotteesta löytyvät seuraavat ainekset:

- Vastaa kysymyksiin: kuka, mitä, missä, milloin, miten ja miksi
- Tärkeimmät asiat otsikossa ja alussa, vähemmän tärkeät asiat lopussa
- Tiedotteen olisi hyvä mahtua yhdelle liuskalle
- Käytä hyvää yleiskieltä, vältä hallinnollisia termejä (poikkeus lakiteksti, joka pitää kirjoittaa juuri sellaisenaan kun se on alun perin kirjoitettu)
- Tiedotteen loppuun aina lisätietojen antajan nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite

Tiedotteen jakelu

Tiedotteiden jakelussa ei kannata säästellä tai arvottaa. Samalla kerralla lähetät tiedotteen isommallekin joukolle. Uutisen kiinnostavuuden arvioi tiedotusvälineet, ei tiedotteen laatija. Myönteisillä tiedotteilla kaupungista voidaan ylittää uutiskynnys esim. valtakunnan medioissa ja saada ilmaista näkyvyyttä Karkkilalle.

- Ennen kuin julkaiset tiedotettasi, lähetä se kaupunginjohtajalle ja tiedotussihteerille.
- Tiedotteet lähetetään sähköpostilla (jakelulista tärkeimmistä tiedotusvälineistä on liitteenä).
- Otsikoi viesti houkuttelevasti. "Karkkilan kaupunki tiedottaa" ei riitä herättämään mielenkiintoa. Laita tiedotteen otsikko viestin aiheeksi.
- Listaa vastaanottajat piilokopioksi. On turha näyttää koko vastaanottajalistaa kaikille.
- Tiedotusvälineet eivät aina välttämättä avaa liitetiedostoja. Liitä mieluiten tiedotteen teksti viestikenttään. Vältä muotoiluja, eri sähköpostiohjelmat saattavat muuttaa tyylittelyjä.
- Jos sinulla on tiedotteen tueksi liitetiedostoja, kuten kuvia tms., laita tiedotteen loppuun maininta liitteistä.
- Muista myös sisäinen jakelu, intranet ja kaupungin kotisivut.

Tiedote lähti – ole tavoitettavissa

Johdonmukainen viestintä on prosessi, johon kuuluu myös viestin perille menon seuranta ja mahdollinen jatkoviestintä.

- Kun julkaiset tiedotteen, pidä huoli, että sinulla on koko päivä aikaa vastata tiedotusvälineiden kysymyksiin. Ole siis tavoitettavissa! Laita tiedotteeseen vähintään kellonaika, jolloin olet tavoitettavissa ja pidä siitä kiinni.
- Viestintään kuuluu myös tiedotusvälineiden seuranta. Kaikkia välineitä ei ole mahdollista seurata, mutta pyri lukemaan ja kuuntelemaan ainakin ne jutut, joihin olet antanut lisätietoja tai haastattelun.
- Tiedotteen julkaisijalla on velvollisuus oikaista mahdolliset virheet.
- Varmista, että esimiehesi tietää saman kuin Sinäkin. Kun pidät huolen sisäisestä tiedonkulusta, tiedotusvälineet saavat yhdenmukaista tietoa.

Valmistaudu haastatteluun

Mikäli mahdollista, valmistaudu haastatteluun huolella. Usein haastattelut tehdään nopealla aikataululla ja jopa radion tai television suoraan lähetykseen.

Haastattelupyynnön tullessa kannattaa miettiä seuraavia asioita

- Pidä huoli, että olet ymmärtänyt haastattelun aiheen oikein. Mieti, oletko juuri sinä oikea ihminen kommentoimaan asiaa, vai kuuluuko se jollekulle toiselle.
- Varmista, mihin mediaan ja asiayhteyteen juttu tulee.
- Ehdota toimittajalle haastattelun tekemistä kasvotusten. Puhelinhaastattelut ovat aina vaativia.
- Haastattelupyynnöt ovat usein nopeita. Sinun ei tarvitse kuitenkaan antaa lausuntoa samalta istumalta, vaan voi pyytää toimittajaa soittamaan uudelleen esim. puolen tunnin päästä. Näin sinulle jää aikaa miettiä sanomaa ja koota ajatuksiasi.
- Muista olla avoin ja rehellinen. Jos asia ei ole ”julkinen” tai ”virallinen”, kerro se toimittajalle, älä väistele tiukkojakaan kysymyksiä.
- Sinulla on oikeus tarkastaa juttu ennen sen julkistamista. Sähköpostilla tarkastus käy nopeasti myös nopeissa aikatauluissa. Älä puutu kuitenkaan toimittajan tyyliin, vaan pitäydy faktojen oikeellisuuden tarkistamisessa. Sähköisissä medioissa ennakkotarkastaminen voi olla vaikeampaa, mutta aina kannattaa kysyä. Tv- ja radiohaastatteluissa kannattaakin pyytää toimittajalta pääkysymykset ennakkoon.

Tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuus mahdollistaa vuorovaikutuksen tiedotusvälineiden kanssa. Tilaisuudessa median edustajilla on mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä ja asioihin saadaan enemmän syvyyttä kuin pelkällä tiedotteella.

Tiedotustilaisuus on syytä järjestää aina, kun sen oletetaan tuovan lisäarvoa tiedottamiseen.

Ohjeet tiedotustilaisuuden järjestämiseen

- Valmistaudu huolella.
- Lähetä kutsut vähintään viikkoa tai kahta aikaisemmin. Kutsun mukaan kannattaa liittää tiivistelmä tilaisuudessa käsiteltävästä asiasta, jotta herätät toimittajien mielenkiinnon.
- Jos laitat jo kutsun mukana tiedotteen, laita päiväyksen yhteyteen tieto siitä, milloin tiedote on julkistettavissa (esim. heti tiedotustilaisuuden jälkeen).
- Laadi tiedotustilaisuuteen tiedote, joka jaetaan toimittajille.
- Tiedotustilaisuuden sopiva kesto on noin tunti.
- Jos tilaisuudessa puhuu monta eri henkilöä, on hyvä avauspuheenvuorossa esitellä puhujat.

- Varaa aikaa myös henkilökohtaisiin haastatteluihin tilaisuuden jälkeen.
- Varaa tarvittava tila, ovien avaus, av-välineet jne. ajoissa.
- Opasta toimittajat tilaisuuden pitopaikkaan.
- Muista jakaa tiedote myös sähköisesti kaikille medioille tilaisuuden jälkeen. Julkaise tiedote myös intrassa.

7.2.7. Ilmoitukset

Kaupungin ilmoitusten julkaiseminen

Kuntalain mukaan kunnan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne julkisten kuulutusten ilmoitustaululla sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla. Kaupunginvaltuuston päätöksen mukaisesti ilmoitukset julkaistaan ilmoitustaulun lisäksi molemmissa paikallislehdissä Karkkilan Tienoossa ja Karkkilalaisessa. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kuulutukset julkaistaan aina virallisella ilmoitustaululla ja sen lisäksi tarvittaessa paikallislehdissä. Ilmoittaminen lehdissä on tarpeen mm., jos erityislain perusteella asiasta on tiedotettava yleistiedoksiannolla tai toteutettaessa julkisuuslainsäädännön ohjeita tehokkaasta tiedottamisesta.

Kuuluttamisesta on laadittu yksityiskohtaiset ohjeet, jotka ovat intrassa henkilöstön saatavilla. Kaupungin virallista ilmoitustaulua hoitavat palvelupiste Serverin asiakassihteerit.

Sähköinen ilmoitustaulu

Ilmoitustaulunhoitaja julkaisee virallisen ilmoitustaulun lisäksi kuulutukset kaupungin kotisivujen kuulutukset sivulla. Rekrytointi-ilmoitukset julkaistaan kuulutussivun lisäksi myös kotisivujen avoimet työpaikat-sivulla.

Henkilöhakuilmoituksissa kunnan päättämät muut ilmoitustavat

Kaikki henkilöhakuilmoitukset, myös sisäiset haut julkaistaan aina kaupungin virallisella ilmoitustaululla. Kaupunginvaltuuston päätöksen mukaisesti henkilöhakuilmoitukset on ilmoitustaulun lisäksi julkaistava joko paikallislehdissä tai aukijulistavan viranomaisen harkinnan mukaan alan ammattilehdessä, taikka molemmissa edellä mainituissa. Lehti-ilmoittelusta voidaan luopua erityisistä syistä.

Rekrytointi-ilmoituksesta on tehty mallipohja, joka on tallennettuna intrassa. Valmiit rekrytointi-ilmoitukset toimitetaan asiakassihteereille, jotka välittävät ne ilmoitustaulun lisäksi kaupungin kotisivujen avoimet työpaikat-sivulle ja työvoimahallinnolle (MOL) ja esim. Kuntarekryyn sekä niille lehdille, joissa toimialalla on päätetty ilmoitus julkaista. Hakuajoista päätettäessä on hyvä huomioida esim. lehtien ilmestymis- ja aineistoaikataulut.

8. Karkkilan kaupungin viestinnän organisointi, vastuut ja resursointi

Kaupunginvaltuusto päättää kaupungin strategiasta ja taloudesta. Se hyväksyy myös viestintäsuunnitelman. Viestinnän suunnittelu kytketään kaupungin strategia- ja työarvioprosessiin sekä toimialojen ja yksiköiden vuosisuunnitteluun. Viestintä kytketään mukaan myös kaikkien merkittävien hankkeiden valmisteluun alusta alkaen. Keskeisille hankkeille nimetään viestintävastaavat.

Kaupungin viestintää johtaa kaupunginjohtaja ja toimialoilla viestinnästä vastaavat toimialajohtajat. Jokainen kaupungin työntekijä ilmentää kaupungin yhteisökuvaa asiantuntemuksellaan ja toiminnallaan. Viestintä kuuluu jossain määrin jokaisen työtehtäviin. Henkilö, joka vastaa tietystä toimintakokonaisuudesta, huolehtii myös sen kokonaisviestinnästä lainsäädännön, viestintäsuunnitelman, hyvän viestintäkäytännön ja muiden toimintaan vaikuttavien ohjeiden mukaisesti.

Tiedotussihteerin rooli on tukea kaikkien toimialojen tiedotustoimintaa; tehdä yhteistyötä kaupunginjohtajan, toimialajohtajien, vastuu- ja osavastuualuepäälliköiden kanssa. Asiaosaaminen on vastuualueilla, ja tiedotussihteerin voi auttaa tiedotteiden laatimisessa ja niiden välittämisessä asukkaille, yrityksille, luottamushenkilöille, henkilöstölle ja medialle. Aktiivinen ja ennakoiva viestintä vaatii saumatonta yhteistyötä viranhaltijoiden välillä.

Viestintää kehitetään ja ongelmia ratkotaan yhdessä säännöllisesti kokoontuvassa kaupungin viestintätiimissä, jonka koollekutsujana toimii tiedotussihteerin. Viestintätiimiin kuuluu edustajia kaikilta toimialoilta.

Viestintäsuunnitelman käyttöönottamiseksi siitä pidetään koulutus esimiesvalmennuksessa vuoden vaihteessa 2011 – 2012. Suunnitelman käytäntöön viemiseksi hyödynnetään intraa, henkilöstötiedotteita ja tiedotussihteerin vierailuja työpaikkakokouksissa ja toimialojen johtoryhmissä. Viestintätiimi seuraa ja dokumentoi suunnitelman toteutumista.

Sisäisestä viestinnästä vastaavat kaupunginjohtajan ja toimialajohtajien ohella kaikki esimiehet.

9. Karkkilan kaupungin viestinnän arviointi ja seuranta

Viestintäkalenterin toteutuminen on yksi tärkeimmistä arvioinnin ja seurannan kohteista. Liitteenä on pohja viestintäkalenteriksi, jossa on malliksi merkitty joitakin viestintätoimenpiteitä.

Kuntaliiton kehittämän Kisa-testin avulla seurataan vuosittain tavoitteiden toteutumista. Erityisesti seurataan kehittämistarpeiden tilannetta.

Kotisivujen ja Facebookin käyttäjämäärien kehittymistä seurataan. Kuntalaisilta saatu asiakaspalaute, kuntalaiskyselyt, kehittämis ehdotukset ja aloitteet ovat osa toiminnan kehittämistä. Asiakastytyväisyyskyselyn avulla kootaan tietoja Karkkilan kaupungin viestintään kohdistuvista kokemuksista ja odotuksista.

Mediassa käytävän keskustelun seuranta on jokaisen työntekijän tehtävä. Mediaseurannan järjestelmä otetaan käyttöön. Tavoitteena on oppia tunnistamaan heikkoja signaaleja ja käyttämään niitä apuna kehityssuuntien ennakoimisessa.

Viestintäyhteistyöstä muiden viranomaisten, kansalaisjärjestöjen ja yhteisöjen kanssa tehdään suunnitelmallista. Viestintäyhteistyöhön liittyvät asiat kirjataan viestintäkalenteriin.

Viestinnän osaamistasoa nostetaan tarjoamalla koulutusta kaupungin henkilökunnalle. Vuosittaisiin työtyytyväisyyskyselyihin lisätään osioita, jotka käsittelevät viestintää.

Lähdeluettelo

Suomen Kuntaliiton julkaisu 193 (2007), Aula-Vehkalahti-Äikäs: Kaupunkimaine
 Suomen Kuntaliitto: Kunnan Viestintä (2004)
 Suomen Kuntaliitto: Kuntien verkkoviestintäohje (2010)
 Suomen Kuntaliitto: KISA-pikatesti (2008)

10. Liitteet

Tässä osiossa esitellyt liitteet ovat tallennettuna kaupungin intranetin tiedotussuunnitelma-kansiossa.

Liite 1 Viestintäkalenteripohja

2012	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Loka	Marras	Joulu
Hankeviestintä						keskuskeittiö						
Henkilöstötiedote		X			X				X			X
Kotisivutiedotus	vuoden kokous-aikataulut			opiston juhla				opiston ohjelma		energian-säästö-viikko		
Lehdistötiedotteet				opiston näyttely	tilinpäätös			opiston ilmoittautuminen			talous-arvio	
Tapahtumat						Rautapäivät					joulukadun-avaus	
Tiedotustilaisuudet						keskuskeittiö						
Viestintätiimi	X		X		X			X		X		X
Yleisötilaisuudet												
Muuta												

Liite 2 Tiedotustilaisuuden mallikutsu

Karkkila
Elämän kokoinen kaupunki

Kutsu

14.9.2011 ← Päiväys

Otsikko →

Kutsu uusien asuinalueiden tiedotustilaisuuteen

Mitä? Missä? Milloin? | Kutsumme Teidät Karkkilan kaupungin uusien asuinalueiden tiedotustilaisuuteen 3.10.2011 kello 10.00. Tilaisuus järjestetään Karkkilan kaupungintalolla, kokoushuone Formarissa (osoite Valtatie 26, 3. kerros).

Keitä paikalla? | Tiedotustilaisuudessa ovat läsnä Karkkilan kaupungin mittaus- ja kiinteistöpäällikkö Tapio Jokela, kaavoituspäällikkö Pertti Kyyhkyinen, tekninen johtaja Kari Setälä, kehittämispäällikkö Satu Sarin sekä kaupunginjohtaja Juha Majalahti.

Kenelle ilmoittautuminen? | Ilmoittautumiset tiedotustilaisuuteen viimeistään 26.9. mennessä tiedotussihteerille Nina Saikanmäelle, puhelimitse numeroon 09 4258 3602 tai sähköpostilla osoitteeseen nina.saikanmaki@karkkila.fi.

Tervetuloa! — Lämpimästi tervetuloa!

Juha Majalahti
kaupunginjohtaja



Ytimekäs
otsikko

Tiedote

Julkaisuvapaa heti
23.6.2011

Karkkilan kaupungin kotisivuilla uudistuksia

Alkuun
tärkein asia
Mitä?
Missä?
Milloin?

Karkkilan kaupunki on ottanut kotisivujen käyttäjäkyselyssä saamansa palautteen tosissaan ja tehnyt käyttäjien toivomia uudistuksia sivuille. Kyselyssä esille tulleiden asiakkaiden kehittämisehdotusten pohjalta on tehty monia pikku muutoksia sivuille jo aiemmin keväällä. Uudistuksia on jatkokehitelty mm. kaupungin viestintätiimissä.

Kaupungin tapahtumakalenteriin tapahtumien ilmoittamiseen ja esitteiden tilaamiseen on laadittu nyt kaupungin sivuille sähköiset lomakkeet. Niiden avulla asioiminen helpottuu ja nopeutuu. Toki molempia asioita voi edelleen hoitaa kaupungintalon väen kanssa myös sähköpostitse ja puhelimitse.

Tapahtumien ilmoittaminen kaupungin tapahtumakalenteriin

Väliotsikko
parantaa
luettavuutta ja
jäsentää

Karkkilan kaupunki julkaisee mielellään kotisivujen tapahtumakalenterissa tiedot karkkilalaisten yhdistysten ja järjestöjen Karkkilassa järjestämistä yleisötapahtumista. Tapahtumatiedot voi lähettää sähköisellä lomakkeella suoraan tapahtumakalenterisivulta www.karkkila.fi > Tapahtumakalenteri > Ilmoita tapahtuma - kohdasta. Jos yhdistyksen käytössä ei ole internetiä tai sähköpostia, tapahtumatietoja kaupungin tapahtumakalenteriin voi ilmoittaa myös puhelimitse palvelupiste Serverin numeroon (09) 4258 3755.

Karkkila-esitetilaukset

Kuka antaa
lisätietoja?

Maksuttomia Karkkila-esitteitä voi tilata sähköisesti suoraan kaupungin kotisivuilta valitsemalla haluamansa esitteet vaihtoehtoista ja antamalla nimi- ja osoitetietonsa. Osoitteita käytetään ainoastaan tilattujen esitteiden postittamiseen, ei muihin tarkoituksiin. Jos haluaa tilata enemmän kuin yhden kappaleen esitteitä, voi ottaa yhteyttä kaupungin palvelupiste Serveriin palvelupiste@karkkila.fi.

Lisätiedot

Palvelupiste Serveri palvelupiste@karkkila.fi, p. (09) 4258 3755.

www.karkkila.fi

vaihde * 09 4258 3600
sähköposti: etunimi.sukunimi@karkkila.fi

Valtatie 26 • PL 50 • 03601 Karkkila

Liite 4 Sähköpostiviestin allekirjoitusmalli

Kaupungin henkilöstön virkasähköpostien tulee olla ulkoasultaan yhdenmukaisia. Kaupungin graafisen ohjeiston mukaisesti fonttina käytetään Verdanaa, pistekokona 10 pt ja värinä kallionharmaata (CMYK 0/0/0/79). Alla on esimerkki, mitä tietoja sähköpostiviestin allekirjoituksen on hyvä sisältää.

Automaattisen allekirjoituksen laadinnasta voit tarvittaessa kysyä apua esim. tiedotussihteeriltä tai palvelupiste Serverin asiakassihteereiltä.

Ystävällisin syysterveisin

Nina Saikanmäki
tiedotussihteeri

nina.saikanmaki@karkkila.fi
(09) 4258 3602, 050 549 2075

Karkkilan kaupunki
Valtatie 26 B
03600 Karkkila
www.karkkila.fi

Liite 5 Tiedotusvälineiden jakelulista

Tiedotettavasta asiasta ja tilanteesta riippuen tiedote voidaan lähettää esim. vain paikalliselle lehdistölle tai laajemmalle tiedotusvälineiden joukolle. Viran auki julistava toimielin päättää, missä lehdissä rekrytointi-ilmoitus julkaistaan. Alla on suppea tiedotusvälineiden jakelulista.

Helsingin Sanomat/Kotimaa	hs.kotimaa@hs.fi
Helsingin Sanomat/Kehyskuntatoimitus	esa.juntunen@hs.fi
Helsingin Sanomat/Talous	hs.talous@sanoma.fi
Karkkilalainen	kla.toimitus@lehtiyhtyma.fi mia.saukkola@lehtiyhtyma.fi
Karkkilan Tienoo	kt.toimitus@karprint.fi markus.rissanen@karprint.fi
Luoteis-Uusimaa	eero.wihuri@karprint.fi
Länsi-Uusimaa	lu@lehtiyhtyma.fi
MTV3/Uutis- ja ajankohtaistoimitus	merja.yla-anttila@mtv3.fi
Nelosen uutiset	uutiset@nelonen.fi
Taloussanomat	taloussanomat@sanoma.fi
STT	toimitus@stt.fi
Vihdin Uutiset	viu.toimitus@lehtiyhtyma.fi
Yle	yle.uutiset@yle.fi
Ylen alueuutiset	jukka.sinerva@yle.fi
Ylen aluetoimitus	ylenlantinen@yle.fi paula.jokisalo@yle.fi
Ykkös-Lohja	toimitus@1-tori.net
Ykkössanomat	ykkossanomat@ts-group.fi

Poikkeusolojen viestintäohjeet ja tiedotepohja

Kriisiviestinnän ohje

Johdanto

Häiriötilanteissa noudatetaan Karkkilan kaupungin viestintäsuunnitelmaa ja käytäntöjä. Tämä ohje toimii yleisohjeena. **Yksityiskohtaisemmat toimintaohjeet ilmenevät toimialojen omista valmiussuunnitelmista ja ohjeista.**

Tehokkaalla viestinnällä estetään lisävahinkojen ja suuremman vaaran syntyminen. Tiedottamalla voidaan antaa ohjeita ja vähentää yleistä epävarmuutta. Myös jälkitiedottamisesta tulee huolehtia.

Häiriötilanteet ovat äkillisiä tilanteita, jotka uhkaavat kaupunkilaisten henkeä tai terveyttä, kaupungin yleisiä toimintaedellytyksiä tai muuta etua. Näissä häiriötilanteissa toimitaan viranomaisten normaalein toimintavaltuuksin.

Poikkeusoloissa kaupungin viestintä keskitetään poikkeusolojen johtoryhmälle, jota johtaa kaupunginjohtaja. Poikkeusoloissa noudatetaan kaupungin omia valmiussuunnitelmia.

Toimintaperiaatteet

Häiriötilanteissa pyritään tiedottamaan nopeasti ja selkeästi. Tiedotteiden sisältö tulee olla totuudenmukaista ja mahdolliset virheet on korjattava nopeasti. Tiedottamista on jatkettava säännöllisesti ja ajantasaisesti niin kauan kunnes tilanne on ohi. Tiedottamisessa tulee noudattaa vaitiolovelvollisuutta ja on turvattava mahdollisten omaisten/uhrien yksityisyydensuoja. Omaisille tiedottamisesta huolehtii aina asianomainen viranomainen.

Viestintävalmiudet

Karkkilan kaupungin eri toimialojen on varauduttava häiriötilanteisiin sekä toiminnan että välineiden ja kaluston osalta. Toimintavalmius on pyrittävä takaamaan kaikissa tilanteissa.

Vastuut viestinnästä ja viestinnän käytännön organisoinnista on oltava selvillä kaikissa yksiköissä. Toimialojen omista toimintaohjeista on käytävä ilmi tilanteet, joista on ilmoitusvelvollisuus muille viranomaisille (kenelle ilmoitus on tehtävä ja kuka ilmoituksen tekee). Suomessa kukin ministeriö on määritellyt oman toimialansa piirin kuuluvat ilmoitusvelvollisuuden alaiset asiat.

Toiminta onnettomuustilanteissa

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu on johtavalla viranomaisella (pelastuslaitos, poliisi, tms.), joka kertoo tapauksen syistä, etenemisestä ja seurauksista. Kaupungin oma organisaatio auttaa viranomaisia tiedottamisessa ja välittää kaupungin asukkaille mahdollisia turvallisuus- ja toimintaohjeita. Karkkilan kaupungin viestinnästä vastaa kaupunginjohtaja. Toimialajohtajat ja esimiehet vastaavat viestinnästä kukin oman vastualueensa osalta.

Toimintaohje onnettomuuden sattuessa

1. Soita 112

2. Ilmoita esimiehelle

3. Kirjaa toimenpiteet

Otsikko

Mitä on tapahtunut
(tulipalo, onnettomuus,
räjähdysvaara, tms)

Tapahtumapaikka ja -aika

Osoite, päivämäärä ja kellonaika

Tilannetiedot

Lyhyt kuvaus tapahtumista ja
tämän hetken tilanne.

Vahingot

Henkilövahinkojen kuvaus ilman
tarkempia henkilötietoja,
omaisuusvauriot (arvio)

Turvallisuusriskit

Mitä vaaraa mahdollisesti muulle
ympäristölle (arvio)

Muut tiedot

Vaikutus yleisiin palveluihin tai
liikkumiseen alueella.
Kuinka kauan tilanne mahdollisesti
kestää (arvio).

Omat yhteystiedot

Nimi, virka- tai muu asemasi,
yhteystiedot (puhelin ja s-posti)

Yhteystiedot**Yleinen hätänumero****112****Poikkeusolot/Kaupungin kriisikeskus**

Kaupunginjohtaja	09 4258 3601
Hallinto- ja talousjohtaja	09 4258 3607
Hallintopäällikkö	09 4258 3604
Sivistystoimenjohtaja	09 4258 3627
Tekninen johtaja	09 4258 3754
Tiedotussihteeri	09 4258 3602

Hallinto- ja talouspalvelujen toimiala

Hallinto- ja talousjohtaja	09 4258 3607
Hallintopäällikkö	09 4258 3604
Tiedotussihteeri	09 4258 3602
Kehittämispäällikkö	09 4258 3613
Ruoka- ja puhdistuspalvelupäällikkö	09 4258 3615

Sivistystoimiala

Sivistystoimenjohtaja	09 4258 3627
Ahmoon koulun rehtori	09 4258 3629
Haukkamäen koulun rehtori	09 4258 3632
Nyhkälän koulun rehtori	09 4258 3635
Tuorilan koulun rehtori	09 4258 3640
Yhteiskoulun rehtori	09 4258 3642
Lukion rehtori	09 4258 3660
Kirjastotoimenjohtaja	09 4258 3666
Työväenopiston rehtori	09 4258 3670
Museonjohtaja	09 4258 3672
Varhaiskasvatusyksikön johtajat (Haapala)	09 4258 3693
Varhaiskasvatusyksikön johtajat (Högfors)	09 4258 3696
Varhaiskasvatusyksikön johtajat (Toivike)	09 4258 3683

Tekninen ja ympäristötoimiala

Tekninen johtaja	09 4258 3754
Yhdyskuntatekniikan päällikkö	09 4258 3757
Rakennuttamispäällikkö	09 4258 3751
Mittaus- ja kiinteistöpäällikkö	09 4258 3729
Kaavoituspäällikkö	09 4258 3759
Ympäristönsuojelupäällikkö	09 4258 3740
Vastaava rakennustarkastaja	09 4258 3741

Perusturvakuntayhtymä Karviainen**Karkkilan terveysasema****(osoite: Huhdintie 23–25)**

Lääkäripäivystys ma-pe 8-16 09 4258 2200

muuna aikana Lohjan sairaala 019 369 2900

Poikkeusolojen tiedotepohja



Tiedote

Pvm (kellonaika)

Otsikko (mitä tapahtunut)

Ensimmäinen kappale: Mitä on tapahtunut? Missä? Milloin?

Toinen kappale: Miten ja mihin tapahtuma vaikuttaa?

Kolmas kappale: Mikä on ollut tapahtuman syy?

Neljäs kappale: Mihin toimenpiteisiin on ryhdytty?

Viides kappale: Milloin tiedotetaan lisää?

Lisätietoja: tehtävänimike, nimi, puhelinnumero, sähköposti