

Valtuustoaloite, Heli-Hannele Haapaniemen, Sanna Valajan ja Leena Tiiron allekirjoittama valtuustoaloite koskien kunnan viestintäohjeen päivitystä ja viestintätapojen kehittämistä

Khall 07.11.2022 § 302

Valmistelija hallinto- ja talousjohtaja Virpi Kolehmainen

Hallintosäännön 123 § mukaan kunnanhallitus lähettää aloitteen sen viranomaisen valmisteltavaksi, jonka toimialaa asia koskee.

Heli-Hannele Haapaniemen, Sanna Valajan ja Leena Tiiron allekirjoittamassa valtuustoaloitteessa esitetään kunnan viestintäohjeen päivittämistä ja viestintätapojen kehittämistä.

Esittelijä Kunnanjohtaja Manninen Marjukka

Päätösesitys Kunnanhallitus päättää lähettää valtuustoaloitteen hallintopalvelut -toimialalle valmisteltavaksi.

Päätös Hyväksyttiin.

Khall 30.01.2023 § 22
296/00.01.03.01/2022

Valmistelija Elinvoima- ja yrityspalvelut / kuntaviestintä – ja markkinointi
Elinvoimajohtaja Helena Illikainen

Viestintäaloitteessa pyydettiin päivittämään A) kunnan viestintäohje, B) parantamaan asiakaspalvelua / henkilöstön tavoitettavuutta sekä C) ehdotettiin uuden mobiilisovelluksen käyttöönottoa.

- A) Viestintäohjeella linjataan lin kuntakonsernia koskevat yhdenmukaiset viestintäkäytännöt. Viestintäohje on erityisesti työyhteisön viestintätapojen, mutta myös ulkoisen viestinnän ohje (viestintä kuntalaisille ja yhteistyötahoille). Viestintäohje päivitetään vähintään kerran valtuustokauden aikana. Viestintäohjeen päivytyksen ohjaa kunnan johtoryhmä ja ohjeen hyväksyy kunnanhallitus. Viestintäohjeen päivistyö käynnistetään. Päivityksen tueksi ja taustamateriaaliksi henkilöstölle tehdään kysely työyhteisöviestinnän nykytilasta, asiakaspalvelun kehittämistarpeita ja henkilöstön viestintäosaamisen koulutustarpeista. Syksyllä on suunnitteilla viestintäkysely kuntalaisille, jossa selvitetään mm. asiakaspalvelun ja asiointin sujuvuutta.
- B) Asiakaspalvelun ja tavoitettavuuden parantamiseksi johtoryhmän toimesta laaditaan kyselyn pohjalta sisäisen ohjeistuksen kunnan asiakaspalvelun tavoista ja käytänteistä tueksi henkilöstölle. Toimialoille ja esimiesfoorumille järjestetään viestintä- ja asiakaspalvelukoulutusta. Pyritään saamaan hanke ja sille rahoitus asiakastytyväisyyden ja palvelun parantamisen kehittämiseen.
- C) Mobiilisovelluksen käyttöönotto. Uusia tiedotus- ja asiointikanavia on otettava käyttöön tarkoituksenmukaisesti ja harkiten. Toistaiseksi markkinoilla ei ole vakiintunutta sovellusalustaa, joka olisi kunnilla yleisesti käytössä ja kuntalaisille tuttu (poislukien sosiaalisen median alustat).

Kuntien suosituin ja käytetyin viestintäkanava on verkkosivu. Iin verkkosivulle on yhdistetty eri palvelualueiden sähköisen asiointin palvelut (mm. rakennusluvat, varhaiskasvatuksen hoitoaikojen ilmoittaminen, omaterveys jne.)

Mobiilisovelluksessa oleva tieto haetaan pääsääntöisesti kunnan verkkosivuilta. Tietojen sirpaloituminen eri kanaviin lisää päivitystyötä ja on resurssikysymys. Kunta ei myöskään pysty räätälöimään sovellusta kuten verkkosivuja, eikä se toistaiseksi hyödyiltään ylitä kunnan verkkosivuja tarpeellisuudessaan.

Johtoryhmä toteaa, että kunta jatkossakin panostaa Iin verkkosivun selkeyteen, tiedon löydettävyyteen ja nykyisten asiointikanavien sujuvuuteen.

Esittelijä	Kunnanjohtaja Manninen Marjukka
Päätösesitys	Kunnanhallitus hyväksyy annetun vastauksen ja siinä ehdotetut toimenpiteet sekä saattaa vastauksen kunnanvaltuustolle tiedoksi.
Päätös	Hyväksyttiin.