

Inarin kunnan viestintästrategia 2014–2016



Valtuuston 19.5.2011 hyväksymä
Päivitys hyväksytty kunnanhallituksessa 26.5.2014
Valtuusto merkinnyt päivityksen tiedoksi 5.6.2014

Sisällysluettelo

1	Viestintä Inarin kuntakonsernissa.....	3
2	Kunnan perusviesti - Mitä haluamme kertoa?	4
3	Viestinnän vastuut ja resurssit.....	6
4	Viestinnän osa-alueet.....	7
4.1	Sisäinen viestintä	7
4.2	Ulkoinen viestintä.....	9
4.3	Mediayhteistyö.....	11
4.4	Yhteydet yrittäjiin ja yrittäjäjärjestöihin	11
4.5	Kansainvälinen viestintä	12
4.6	Markkinointiviestintä	13
4.7	Verkkosivut	14
4.8	Sosiaalinen media.....	15
4.9	Poikkeusolojen viestintä.....	16
5.	Visuaalinen ilme.....	16
6	Viestinnässä käytettävät kuvat.....	17
7	Viestinnässä käytettävä kieli	18
8	Kuntalais- ja asiakaspalaute sekä viestinnän seuranta	19
9	Liitteet	20
	Tiedotemalli.....	21
	Kokoustiedottamisen ohje	22
	Näin toimit toimittajan kanssa; haastateltavan oikeudet	23
	Kutsu tiedotustilaisuuteen	25
	Sosiaalisen median ohjeistus henkilöstölle	26

1 Viestintä Inarin kuntakonsernissa

Inarin kunnan viestintä on tavoitteellista ja suunnitelmallista yhteisöviestintää.

Viestintästrategian avulla pyritään lisäämään yhteistyötä viestinnästä vastaavien kesken ja auttamaan heitä keskittymään oleelliseen. Strategian tarkoituksena on tehdä viestinnästä näkyvää toimintaa, jota arvioidaan ja kehitetään osana organisaation toimintaa.

Kunnan viestintää ohjaavia säännöksiä ovat kuntalaki, hallintolaki, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (julkisuuslaki) ja henkilötietolaki, jotka asettavat omat vaatimuksena viestinnälle. Kuntakonsernin yhtiöt vastaavat pääosin itsenäisesti omista viestintään liittyvistä ratkaisuistaan. Ratkaisujen tulee olla sopusoinnussa peruskunnassa noudatettavien periaatteiden, tavoitteiden ja ohjeiden kanssa.

Viestinnän avulla Inarin kunta tuodaan esiin vetovoimaisena, ennakkoluulottomasti kehittyvänä ja menestyvänä Lapin kuntana. Kunnan viestintä on tasapuolista, luotettavaa, osallistuvaa ja nopeaa. Kunnan koko henkilöstö ja luottamushenkilöt ovat sitoutuneet viestinnän kehittämiseen. Viestintä edesauttaa henkilöstön sitoutumista työhön, vahvistaa myönteistä työilmapiiriä ja parantaa työn tuloksellisuutta. Onnistunut sisäinen viestintä edesauttaa ulkoisen viestinnän onnistumisessa. Toimiva viestintä mahdollistaa tehokkaan johtamisen ja toiminnan kehittämisen.

2 Kunnan perusviesti - Mitä haluamme kertoa?

Viestinnän visio on tulevaisuuden tavoitekuva.

Inarin kunnan viestinnän tavoitteet

Inarin kunta haluaa panostaa kuntalaisten hyvään palveluun. Viestintä tukee tasapuolista tiedonsaantia, vuoropuhelua, osallistumista ja viestinnän avulla edistetään kuntalaisten hyvinvointia. Päätöksenteko ja kunnan toiminta on avointa ja sallii kuntalaisten laajan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuden.

- asiakaslähtöisyys ja palveluhenkisyys
- yhteisöllinen työyhteisö
- taloudellisuus
- osaaminen ja uudistuminen
- avoin tiedotus
- peruspalveluiden turvaaminen ja kehittäminen
- yrittämisen edellytykset
- kuntalaisten työllistyminen
- uudet kuntalaiset ovat tervetulleita

Inarin kunnan visio

Vuonna 2020 Inari on pohjoista sijaintiaan menestyksekkäästi ja kestävällä tavalla hyödyntävä vauras, kansainvälinen ja elinkeinollisesti monipuolinen kulttuurimatkailun ja arktisen luontomatkailun sekä kylmätekniikan ja luonnonvarojen hyödyntämisen keskuspaikka kehittyvän Barentsin alueen ytimessä.

Kuntastrategia

Inarin kunta edistää kuntalaisten, yrittäjien ja muiden taloudellisten toimijoiden kuten yhdistysten toimintaedellytyksiä palveluillaan, yhteistyöverkostoillaan ja yhteistyökumppanina tavoitteenaan taloudellisen hyvinvoinnin kasvattaminen kunnan alueella. Erityistä huomiota kiinnitetään alue- ja elinkeinorakenteen sekä infrastruktuurin kehittämiseen.

Viestinnän kehittämisen painopisteet vuosina 2014–2016

1. Uusitaan kunnan esite, suunnittelu ja painattaminen (Nordica)
2. Toimiva kuvapankki kaikkien *viestinnästä vastaavien* käyttöön
3. Saamenkieliset www-sivut *päivitetään ja* pidetään ajan tasalla
4. Englannin, venäjän ja ruotsinkieliset www-sivut pidetään ajan tasalla
5. Henkilöstöä koulutetaan sähköisten järjestelmien tehokkaaseen käyttöön
6. Etäkokouksia järjestäviä koulutetaan virtuaalokokoushallinnassa
7. Intranetin käyttöä tehostetaan henkilöstön tiedostopankkina
8. Kuntarakenneselvitystyöstä tiedotetaan aktiivisesti
9. Kunta käyttää sosiaalisen median työvälineitä
10. Viestinnästä vastaavaa henkilöstöä koulutetaan sosiaalisen median käyttäjinä
11. Työsuojeluorganisaation toiminta *organisaation sisällä* näkyvämmäksi
12. Sisäilmatyöryhmän toiminta *organisaation sisällä* näkyvämmäksi

3 Viestinnän vastuut ja resurssit

Kunnan viestintää johtavat kunnanhallitus ja kunnanjohtaja. Kunnanhallitus hyväksyy markkinoinnin, tiedottamisen ja ilmoittelun periaatteet. Kuntaa ja virallista kuntaorganisaatiota koskevista asioista ja päätöksistä tiedottaa hallintojohtaja, osastopäällikkö, esittelijä tai pöytäkirjanpitäjä virkavastuulla tai asianomaisen toimielimen puheenjohtaja.

Viestintä kuuluu jokaisen osaston tehtäväalueeseen. Inarin kunnan viestinnän perusohjesääntönä on, että se joka asiasta tietää myös tiedottaa. Osastojen viestinnän toteuttamisesta vastaavat esimiehet tai erikseen tehtävään nimetyt henkilöt. Kunnan markkinointiviestinnästä vastaa Elinkeinot & kehitys Nordica. Kunnan hallinto-osastolla on koordinoivia viestintätehtäviä henkilöstösihteeri-suunnittelijalla ja markkinointiviestinnällisiä tehtäviä on Elinkeinot & Kehitys Nordicassa kehittämiskoordinaattorilla. Yhteistyöstä ja työnjaosta on kunnanjohtajan viranhaltijapäätös vuodelle 2014. Kunnan viestintään ei ole tähän mennessä kohdennettu erillisiä taloudellisia resursseja. Elinkeinot & kehitys Nordicalla on oma markkinointibudjettinsa.

Jokainen kunnan työntekijä on velvollinen opastamaan asiakkaita oikeiden palvelujen luo. Yksilöllinen neuvonta ja tiedottaminen sekä palautteen vastaanotto on osa asiakaspalvelua kaikissa kunnan toimipisteissä.

4 Viestinnän osa-alueet

4.1 Sisäinen viestintä

Viestintä kuuluu jokaisen työhön, minkä lisäksi tehtävästä riippuen työntekijöillä on erityisvastuita. Viestintä ei ole erillinen toiminto tai sarja toimintoja vaan osa kaikkea tekemistä työyhteisössä. Kunnanjohtajan johdolla osastopäälliköt ja määräajoin vaihtuva henkilöstön edustaja muodostavat johtoryhmän, joka kokoontuu viikoittain käsittelemään ajankohtaiset asiat. Johdon tehtävä on strategisesti elintärkeiden asioiden saattaminen koko työyhteisön tietoon. Keskeisiä johdon viestinnän sisältöalueita ovat mm:

- keskeiset suunnitelmat, talouskehitys, muutostarpeet
- toimialan tapahtumat, muutokset, muutospaineet ja näkymät
- toimintaympäristön muutokset ja näkymät

Henkilöstön tulee tietää mihin laajempaan kokonaisuuteen oma työsuoritus liittyy ja mihin lähitulevaisuudessa ollaan tähtäämässä. Työyhteisöviestintä on olennainen osa esimiestaitoja. Esimiehillä on velvollisuus tarvittaessa selkiyttää asioita henkilöstölle.

Kuntaorganisaatiossa johdolla (valtuusto, hallitus, johtavat virkamiehet) on tärkeä tehtävään liittyvä viestinnällinen rooli. Johdolta odotetaan myös kykyä motivoida ja innostaa työntekijöitä. Luottamushenkilöiden on pystyttävä luottamaan viranhaltijoihin ja työntekijöihin. Työntekijöiden on pystyttävä luottamaan esimiehiin ja luottamushenkilöihin. Esimiehillä on keskeinen rooli sujuvan tiedonkulun turvaajina.

Kunnalla on työnantajana yhteistoimintamenettelyä koskevaan yleissopimukseen perustuva velvoite viestiä henkilöstölle sen asemaan vaikuttavista asioista. Työnantajan ja henkilöstön yhteistyöelin, yhteistyötoimikunta, kokoontuu kuukausittain ja käsittelee

keskeisiä henkilöstöä koskettavia asioita. Yhteistyötoimikunta toimii samalla kunnan työsuojelutoimikuntana. Inarin kunnalla on neljän vuoden välein työsuojeluvaleilla valittavat työsuojeluvaltuutetut. He muodostavat työnantajan nimeämän työsuojelupäällikön kanssa kunnan työsuojeluorganisaation, joka toimii aktiivisesti henkilöstön, työnantajan ja työterveyshuollon kanssa työhyvinvointi- ja työturvallisuusasioissa. Se toimii osana kunnan sisäilmatyöryhmää, jolla on tärkeä rooli kunnan sisäisessä viestinnässä eri tahojen välillä sisäilmaongelmissa.

Henkilöstöä koskevista asioista kerrotaan henkilöstölle aina ennen niiden ulkoista viestimistä. Päävastuu henkilöstöviestinnästä on osastojen johtajilla ja esimiehillä. Hallinto-osastolla on koordinoivia tehtäviä henkilöstön tiedottamisessa. Lisäksi jokaisen työntekijän on hyvä seurata oman yksikkönsä päätöksentekoa ja oman alansa yleistä kehitystä.

Työnantajamaine on osa jokaisen työtä. Jokainen tuottaa mainetta omalla toiminnallaan ja heijastaa sitä ympäristöönsä. Samoin organisaation maine heijastuu takaisin yksilöiden identiteetteihin ja minäkuvaan. Työnantajamaineen merkitys korostuu, kun suuret ikäluokat poistuvat työelämästä ja *on rekrytoitava uutta työvoimaa kunnan palvelukseen*. Työyhteisön jäsenet, heidän läheisensä ja luottamushenkilöorganisaatio ovat merkittäviä työnantajamaineen viestijöitä.

Inarin kunnassa kartoitetaan säännöllisesti työyhteisöviestinnän toimivuutta osana työhyvinvointikyselyä. Vuoden 2013 kyselyn perusteella esimiestoiminta koetaan keskimäärin hyväksi. Etenkin lähimmälle esimiehelle koetaan helpoksi työhön liittyvistä ongelmista puhuminen. Esimiestoiminnassa parantamisen varaa on yleisesti esimiesten ja alaisten välisessä tiedottamisessa. Osastopäällikön koetaan tuntevan ja tukevan alaisten työtä vähemmän kuin lähempien esimiesten. *Tiedottamisen onnistumiseen kiinnitetään huomiota kaikilla organisaation tasoilla.*

Inarin kunnassa käytössä olevia toimintamalleja työyhteisöviestinnässä:

- Toimielinten päätöksistä tiedotetaan johtavia viranhaltijoita lähettämällä heille sähköisesti pöytäkirjanotteet
- Jokainen työpiste pitää säännölliset työpalaverit
- Henkilöstöä koskevan tiedottamisen tiedostopankin kerääminen on aloitettu intranetissä. Henkilöstö pääsee kirjautumaan intranettiin www.inari.fi – etusivun alareunassa olevan intranetti-linkin kautta omilla sähköpostitunnuksillaan.

4.2 Ulkoinen viestintä

Kunnan viestintä suunnitellaan siten, että se tavoittaa keskeiset kohderyhmät. Kunnalle tärkeitä kohderyhmiä ovat

- kuntalaiset, palveluja tarvitsevat asiakkaat
- kunnan henkilöstö, tytäryhteisöjen henkilöstö
- henkilöstöjärjestöt
- tiedotusvälineet
- yritykset
- 3. sektori - järjestöt, seurat, yhteisöt, kyläyhdistykset
- valtion viranomaiset
- kuntakumppanit
- kotimaiset ja ulkomaiset matkanjärjestäjäorganisaatiot
- kansainväliset yhteistyötahot

Sidosryhmillä on oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan, mitä palveluja kunta niille tarjoaa ja miten aluetta ollaan kehittämässä. Kunta huolehtii siitä, että sen sidosryhmät saavat niitä koskettavat ja kiinnostavat tiedot viipymättä ja ymmärrettävässä muodossa. Tietoa tarjotaan sekä päätöksenteosta että palveluista ja toiminnasta.

Kuntaa edustamaan valitut henkilöt osallistuvat aktiivisesti muiden yhteisöjen järjestämiin tilaisuuksiin, joissa käsitellään kunnan kannalta merkittäviä asioita.

Kuntalain 29§:n mukaan kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista asian merkityksen ja laajuuden kannalta sopivalla tavalla. Asukkaille on myös tiedotettava, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille. Toisaalta laissa korostetaan myös tiedottamista tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista.

Valmisteilla olevista asioista ja päätöksistä tiedotetaan suunnitelmallisesti. Päätöksien perustelujen tulee olla selkeitä ja mahdollisimman selkokielisesti kerrottuja. Kuntalaisille suunnattu viestintä on informatiivista, tosiasioihin perustuvaa ja tulevaisuuden uskoa lisäävää.

Valtuuston, hallituksen ja lautakuntien esityslistat toimitetaan oheismateriaaleineen etukäteen tiedotusvälineille ja ne julkaistaan kunnan www-sivuilla liitteineen. Tarkastetut pöytäkirjat liitteineen julkaistaan kunnan www-sivulla. www.inari.fi > Päätöksenteko > Kokousasiakirjat ja päätösluettelot > Kokoushallinnan tietopalvelussa:
<http://poytakirjat.inari.fi/kokous/TELIMET.HTM>

Pöytäkirjat pidetään Inarin kunnan kotisivuilla vuoden ajan. Keskeisistä asioista lähetetään tiedotteita välittömästi kokouksien päättymisen jälkeen. Erityistilanteissa tiedotetaan jo ennen kokouksia. Yhteistyötoimikunnan ja tarkastuslautakunnan esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan myös kunnan www-sivuilla.

Valtuuston kokoukset ovat yleisölle avoimia ja ne on lähetetty Inarin kunnan alueella suorana radiolähetyksenä Radio Inari- kanavalla vuodesta 2007 saakka.

Lain mukaan kunnan viralliset ilmoitukset tulee julkaista kunnan virallisella ilmoitustaululla. Jokainen vastuualue vastaa niiden asianmukaisesta toimittamisesta kunnan virallisen ilmoitustaulun hoitajalle monipalvelupisteeseen kunnantalolle.

Kuntalaisille järjestetään tarvittaessa tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia muulloinkin kuin lakisääteisten asioiden yhteydessä. Uusille asukkaille toimitetaan Lapin maistraatin välityksellä tervetulokirje sekä tietopaketti kunnan toiminnasta ja palveluista.

4.3 Mediatyö

Tiedotusvälineet ovat kunnan ulkoisen viestinnän tärkein kumppani, koska ne välittävät tietoa paikallisesti, maakunnallisesti ja valtakunnallisesti. Tiedotusvälineet ovat merkittäviä mielipidevaikuttajia ja julkisen keskustelun foorumeja. Pääsääntöisesti jokaisen kunnanhallituksen kokouksen jälkeisenä päivänä pidetään tiedotusvälineiden edustajille tiedotustilaisuus kunnantalolla.

Vapaa-ajan asukkaat ja paluumuuttajat saavat Inarin kunnasta tietoa pääasiassa paikallislehden, maakunnallisten ja valtakunnallisten tiedotusvälineiden kautta. Imagotyön, tapahtumien ja uutisten avulla pyritään herättämään positiivista mielenkiintoa Inarin kuntaa kohtaan. Strategian liitteissä on ohjeistettu tarkemmin mediatyöstä.

4.4 Yhteydet yrittäjiin ja yrittäjäjärjestöihin

Inarin kunnassa pidetään tärkeänä ylläpitää tiiviitä ja luottamuksellisia suhteita yrittäjiin ja yrittäjäjärjestöihin sekä Lapin kauppakamariin. Yhteydenpito tapahtuu etenkin Inarin Yrittäjät ry:n ja Yrittäjänaiset ry:n kautta. Kunnan ja Elinkeinot & kehitys Nordican

yhteydenpitoa yrittäjiin ja yrittäjäjärjestöihin ylläpidetään erilaisten työryhmien, ohjausryhmien sekä vapaamuotoisten tapaamisten kautta.

Yrittäjäjärjestöjen kanssa järjestetään yhteisiä tiedotus-, suunnittelu- ja muita tilaisuuksia sekä paikkakunnan, maakunnan että valtakunnan tasolla. Yhteistyötä pyritään lisäämään ja tiivistämään aluekehityksen ja koulutuksen suunnittelussa, sekä erilaisten tapahtumien järjestelyissä. Molemmilla yrittäjäjärjestöillä on myös omat edustajat Elinkeinot & kehitys Nordican johtokunnassa.

Yrittäjiä kutsutaan yhteisiin tilaisuuksiin ja koulutuksiin, ja vastavuoroisesti osallistutaan heidän järjestämiinsä tapahtumiin ja tilaisuuksiin. Yritysten tarpeita pyritään kartoittamaan myös säännöllisillä, mahdollisuuksien mukaan TE-toimiston ja / tai ELY-keskuksen kanssa yhteisesti tehtävillä yritysvierailuilla.

4.5 Kansainvälinen viestintä

Muuttuva Inari osana kehittyvää arktista aluetta

Inari on liikenteen solmukohta Jäämerelle, Murmanskin alueelle ja Barentsin merelle. Kansainvälinen lentokenttä tarjoaa nopeat yhteydet muualle maailmaan. Sijainnin lisäksi matkailu, monikulttuurisuus ja tunnetut tapahtumat tekevät Inarista kansainvälisen.

Inarin kunta on tehnyt pitkään tiivistä yhteistyötä muiden rajakuntien kanssa. Inari on jäsenenä neljän maan 15 kunnasta muodostetussa Pohjoisten rajakuntien neuvostossa. Kunta on verkostoitunut vahvasti kansainvälisessä toiminnassaan.

Inarin kunnassa vierailee vuosittain satojatuhansia matkailijoita. Inarin kunta panostaa merkittävästi matkailun kehittämiseen. Alueen matkailumarkkinoinnista vastaa kunnan osakkuusyhtiö Inari-Saariselkä Oy. Inarin kunnassa työskentelee kansainvälisten asioiden koordinaattori.

Inari on saamelaiskulttuurin keskus Suomessa, mikä vahvistaa väestön yhteyksiä rajojen yli. Inarin asema saamelaiskulttuurin keskuksena ja kansainvälisenä kuntana on vahvistunut saamelaiskulttuurikeskuksen Sajoksen valmistuttua Inarin kirkonkylään vuonna 2012.

Lomakkeissa, kirjekuorissa, ppt-esityspohjissa, joulutervehdyksissä, saatelomakkeissa, faksisaatteissa huomioidaan, että olemme kansainvälinen kunta, vähintäänkin englannin kielellä. Kansainvälisten asioiden osoitteisto on koottu Dynastiaan, mmm. ystävyyskuntien yhteyshenkilöt ja – tiedot. Inarin kunnan www-sivuilla on PowerPoint-esitys kunnasta suomeksi ja englanniksi.

4.6 Markkinointiviestintä

Inarin kunnan markkinointiviestinnästä vastaa Elinkeinot & kehitys Nordica. Tähän sisältyy matkailumarkkinointi Inarin kunnan osalta, kunnan esittelyaineistojen tuottaminen ja ylläpito (esitteet, käyntikortit) sekä visuaalisen ilmeen kehittäminen.

Markkinointiviestinnän tulee aktivoida investointitoimintaa ja tukea elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksia, edistää matkailua ja saada kuntaan uusia asukkaita, yrittäjiä ja työntekijöitä. Kunnan markkinointiviestintä on myös osa henkilöstön rekrytoimista. Inarin kunnan tavoitteena on saada rekrytoitua tarvittava määrä henkilöstöä eri palvelujen tuottamiseen.

Tavoitteena on olla maineeltaan niin hyvä työnantaja, että kunnan palveluksessa jo olevat työntekijät kokevat työnteon Inarin kunnassa motivoivana ja haluavat sitoutua pitkäaikaiseen palvelusuhteeseen.

Kunnan matkailumarkkinoinnissa Saariselkä ja Inarijärvi muodostavat markkinoinnin kärjen. Inarijärven matkailumarkkinointi sisältää sen vaikutusalueella olevat kylät ja niiden palvelut. Näiden molempien alueiden matkailumarkkinoinnin kehittäminen yhdessä edistää koko alueen elinvoimaisuutta ja elinkeinojen kehittämistä.

Yhteinen visuaalinen linja on keskeinen yhteiskuvan luomisen työväline. Ohjeistus helpottaa materiaalien suunnittelua, tuottamista sekä pienentää kustannuksia. Kaikessa materiaalin hankinnassa tulisi muistaa kansainvälisyys, vähimmäisvaatimuksena englanninkieliset logot ja tekstit. Naapurimaidemme norjan ja venäjän kieli tulee niin ikään huomioida sekä kunnassa käytössä olevat saamen kielet.

4.7 Verkkosivut

Kunnan verkkopalveluilla ja sähköisillä asiointipalveluilla on tarkoitus helpottaa kuntalaisten arkea tuomalla viestintä- ja sähköiset palvelut kuntalaisten käyttöön ajasta ja paikasta riippumatta. Verkkoviestintä lisää päätöksenteon läpinäkyvyyttä sekä edistää paikallista demokratiaa ja yhteisöllisyyttä. Inarin kunnalla on kotisivuistaan mobiilisivut.

Kunnan tiedottamisessa on panostettu verkkotiedottamiseen. Jokainen osasto tiedottaa oman toimialan asioista ja huolehtii oman toimialan tietojen ajantasaisuudesta kunnan kotisivuilla. Hallinto-osastolla on sivujen pääkäyttäjä, joka jakaa osastojen käyttäjille tunnukset. Kunnan konserniyhtiöt hoitavat itse yhtiön verkkotiedottamisen. Yhtiöiden sivut on linkitetty kunnan kotisivuille.

Kunnanjohtajan viikkokatsaus julkaistaan viikoittain www-sivulla. Katsauksessa kerrotaan kunnanjohtajan menneen ja tulevan viikon työkalenteri, ajankohtaiset sekä valmistelussa olevat asiat sekä yhteystiedot. Merkittävää kiinnostusta herättäviin asioihin liittyvät asiakirjat nostetaan kunnan kotisivuille helposti löydettäväksi ja kommentoitaviksi.

4.8 Sosiaalinen media

Inarin kunta suhtautuu myönteisesti sosiaalisen median käyttöön. Inarin kunnan on perusteltua panostaa tulevaisuudessa sosiaalisen median kautta tapahtuvaan viestintään virallisten viestintäkanavien lisäksi. Inarin kunnan viralliset päivittäisviestinnän pääkanavat ovat internetsivut ja *henkilöstön* intranet.

Kunnan toimialoista muun muassa kulttuuritoimi, nuorisotoimi, elinkeinotoimi sekä muutama kuntakonsernin yhtiö toimivat jo sosiaalisessa mediassa ja tavoittavat kohderyhmänsä onnistuneesti facebook-sivustonsa avulla. Kunta tulee avaamaan oman sosiaalisen median sivuston vuoden 2014 aikana. Sosiaalinen media tarjoaa kunnalle mahdollisuuden lisätä vuorovaikutusta kuntalaisten ja sidosryhmien kanssa ja parantaa tiedon saatavuutta.

Vuorovaikutus verkossa auttaa kehittämään palvelujen laatua. Virallisia hallintoasioita ei kuitenkaan voi panna vireille sosiaalisen median kautta. Työnantaja määrittelee, kenen tehtäviin kuuluu edustaa työnantajaa sosiaalisen median palvelussa. Toimialojen edustajien tulee vastata kuntalaisten esittämiin kysymyksiin ja kommentteihin, mikäli tämä kuuluu heidän tehtäviinsä.

Jotta käytettyjen palveluiden ja virkaprofiilien avulla edistetään kuntalaisten tiedonsaanti- ja vaikuttamismahdollisuuksia, on minimitason vaatimus virkaprofiileille seuraava: profiileja tulee päivittää säännöllisesti, niiden kautta esitettyihin kysymyksiin tulee vastata kuten muuhunkin palautteeseen. Jos profiilin päivittämiseen ei riitä enää voimavaroja tai sen käyttö ei ole enää tarkoituksenmukaista, on parempi, että virkaprofiili lopetetaan kuin jätetään sellaisenaan verkkoon. Profiilin lopettamisen yhteydessä on tärkeää, että

ilmoittaa mahdollisesta lopettamisesta hyvissä ajoin, perustella lopettamispäätöstä sekä ohjata käyttäjiä uusien/vastaavien palvelujen pariin.

Henkilöstölle on laadittu ohjeistus sosiaalisen median käytöstä työ- ja vapaa-aikana. (liite)

4.9 Poikkeusolojen viestintä

Poikkeusolojen tiedotustoiminnan johtamisesta ja toteuttamisesta on ohjeet kunnan valmiussuunnitelmassa. Osastojen, laitosten ja muiden yksiköiden turvallisuussuunnitelmissa annetaan ohjeet muusta poikkeustilanteiden tiedotustoiminnasta. Muiden poikkeavien ja ennalta arvaamattomien asioiden tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja/hallintojohtaja yhdessä kyseisen osaston johtajan ja poikkeusolojen johtoryhmän kanssa.

5. Visuaalinen ilme

Yhtenäinen toiminta, viestintä ja visuaalinen ilme edistävät Inari-kuvan muodostumista. Inarin kunnan visuaalisen ilmeen runkona on Inarin nimilogo, jolla on haettu ajatonta ulkoasua. Perusidea kirjasinleikkauksessa on sen selkeys ja kauneus, jotka kuvastavat Inarille ominaisia piirteitä: raikkautta ja puhtautta. Typografiassa on pieni mystinen kaiku menneisyydestä, mutta myös huominen ja ajattomuus ovat tärkeä osa logon ulkoasua. Logon yhteydessä olevat pelkistetyt poronsarvet ovat vaakunasta tuttu elementti ja yhdessä kotaa mukailevan A-kirjaimen kanssa ne luovat läpi ajan kestävän kokonaisuuden. Logo muodostaa piirretyn kuvakokonaisuuden, jonka osia ei saa erottaa käytössä toisistaan.



Inarin kunnan tunnuslause "Inari – voimakas luonnostaan" kuvastaa alueen puhdasta ja ainutlaatuista ympäristöä. Inari on syntyjään voimakas, esimerkkinä siitä Inarijärvi. Alueen luonto ja kulttuuri ovat maailmanlaajuisestikin korvaamatonta rikkautta ja siitä olemme ylpeitä. Tunnuslauseella on kaksi merkitystä. Inarilla on voimakas luonto ja voimakas luonne. Tunnuslause ja logo toimivat yksistään ja ovat yhdessä luonteva ja toimiva kokonaisuus.

Kunnan toiminnan tulee olla tunnistettavaa - yksinkertaisimmillaan tätä toteutetaan niin, että kunnan vaakuna tai logo näkyy niissä tapahtumissa ja hankkeissa, jotka saavat kunnalta avustusta.

Visuaalista viestintää varten kunnalla on graafinen ohjeistus, jota noudatetaan soveltaen kussakin tilanteessa. Graafisessa ohjeistuksessa suositetaan käyttämään Arial-fonttityyppiä. Visuaalinen ilmeen on toteuttanut mainostoimisto Avalon. Kuntakonserniin kuuluvat tytäryhteisöt voivat halutessaan soveltaa kunnan ilmettä omassa visuaalisessa suunnittelussaan.

Inarin kunnan vaakunan on suunnitellut Ahti Hammar ja se on vahvistettu vuonna 1955. Vaakunaa käytetään Inarin kunnan toiminnoissa, mutta kaupallisiin tarkoituksiin sen käyttöön ei anneta lupaa. Vaakunaselitys kuuluu: "Mustassa kentässä uiva hopeinen siika päässään kultaiset poronsarvet"

6 Viestinnässä käytettävät kuvat

Viestinnässä käytettävien kuvien osalta on tärkeää huolehtia kuvien käyttöoikeuksista. Kuvia varten luodaan (erityisesti viestinnästä vastaavan) henkilöstön käytössä oleva kuvapankki y-asemalle, johon tallennetaan kuvien käyttöoikeudet.

Kunnan kiinteistöjä ja toimipaikkoja on kuvattu vuoden 2014 alkupuolella. Viestintäpaja on tuottanut kuvamateriaalia kunnan tapahtumista, mm. Inari-viikoista jo useana vuonna. Kuvia on ostettu jonkin verran www-sivujen perustamisvaiheessa. Kuvien ostamiseen ei ole budjetoitu varoja. Kaikki olemassa olevat kuvat on tarkoitus järjestää helposti löydettäväksi ja tiedottaa osastoja ja viestinnästä vastaavia kuvien käyttömahdollisuuksista. Asiaa koordinoi hallinto-osastolla henkilöstösihteerisuunnittelija.

7 Viestinnässä käytettävä kieli

Inarin kunta on nelikielinen kunta. Kunnassa käytetään suomen kielen rinnalla virallisesti kolmea eri saamenkieltä; pohjoissaame, inarinsaame ja koltansaame. Lähtökohtana on, että kaikki kuntalaisille tarkoitettu perusinformaatio kunnan palveluista annetaan suomen kielellä ja mahdollisuuksien mukaan saamen kielillä. Kaikessa viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Kunnan saamenkieliset verkkosivut päivitetään vuoden 2014 aikana. Kunnan ilmoitukset ja kuulutukset julkaistaan saamen kielillä ilmoitustaululla ja www-sivuilla ja harkinnan mukaan ilmoituslehdessä. Lehdessä ilmoitukset ja kuulutukset voidaan julkaista suomen kielellä sisältäen saamenkielisen tiedon siitä, että ilmoitus on kokonaisuudessaan luettavissa saamen kielillä ilmoitustaululla ja www-sivuilla. Sellaisten virkojen ja työsuhteiden, joissa saamen kieli on edellytyksenä tai suosituksena, hakuilmoitukset julkaistaan kaikilla saamen kielillä.

Viestintämateriaalia tuotetaan tarpeen mukaan myös aina englanniksi, ruotsiksi, norjaksi, venäjäksi, ranskaksi ja saksaksi. Muita kieliä voidaan käyttää viestinnässä harkinnan mukaan.

Kunnan www-sivuilla on perustietopaketti kaikilla kunnan kolmella saamen kielellä, englannin, ruotsin sekä venäjän kielillä. Käännösversioista löytyy kansainvälisten asioiden sihteerin yhteystiedot.

8 Kuntalais- ja asiakaspalaute sekä viestinnän seuranta

Kuntalaisten ja asiakkaiden palaute on arvokasta. Palautetta kunnalle voi jättää henkilökohtaisesti suoraan työntekijälle, puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse sekä kunnan internetsivuilla olevan lomakkeen kautta. Kunnan yksiköiden on myös hyvä kysyä itse palautetta asiakkailta säännöllisin väliajoin. Kyselyiden tekemiseen kunnalla Webropol-järjestelmät, joilla saadaan tehtyä sähköisiä kyselyjä. Webropol-tunnuksia laatii hallinto-osastolla henkilöstösihteeriksi-suunnittelija tai atk-päällikkö.

Kaikki palaute on otettava huomioon. Jos palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa, on hyvien tapojen mukaista vastata hänelle, vaikka palautteessa ei suoranaisia kysymyksiä esitettäisikään. Suoriin kysymyksiin on sen sijaan aina vastattava. Vastaajana on asiayhteyden kannalta keskeisin esimies tai joku muu hänen velvoittamansa henkilö.

Kun huomataan, että jossain mediassa esitetään omalla nimellä kunnan toimintaan liittyviä selkeitä kysymyksiä, niihin on pyrittävä vastaamaan. Nimettömiin, epämääräisiin ja asiattomiin väitteisiin ei sen sijaan ole tarkoituksenmukaista vastata. Viestinnän tavoitteiden saavuttamisesta kerätään laadullisia ja määrällisiä tietoja. Viestintä- ja vaikuttamistyön välitön tulos arvioidaan

- sisäisenä arviona omien suunnitelmien toteutumisen asteesta ja poikkeamien syistä
- numeerisesti esim. verkkosivujen kävijämäärinä tai tiedotteiden määrinä
- käyttäjäpalautteesta raportoituina vastaanottajien kokemuksina viestinnästä
- luottamushenkilöpalautteesta
- mediapalautteesta

9 Liitteet

TIEDOTEMALLI

KOKOUSTIEDOTTAMISEN OHJE

NÄIN TOIMIT TOIMITTAJAN KANSSA; HAASTATELTAVAN OIKEUDET

MALLI LEHDISTÖKUTSUSTA

SOSIAALISEN MEDIAN OHJEISTUS HENKILÖSTÖLLE

Tiedotemalli

OTSIKKO: Inari tekee jotain

Tiedotteen tärkein asia kirjoitetaan kahteen ensimmäiseen lauseeseen. Vastataan kysymykseen, miksi tämä tiedote on tehty juuri nyt.

Seuraavat kappaleet kirjoitetaan loogisessa järjestyksessä siten, että toimituksissa voidaan jättää lopusta kappaleita pois itse asian kärsimättä. Otsikossa todettu asia toistetaan tekstissä niin, että myös otsikon voi jättää pois tai sitä voi muuttaa tekstin ymmärrettävyyden kärsimättä.

Tekstissä vastataan kysymyksiin kuka, mitä, missä, milloin ja miten ja millaisin seurauksin. Teksti kirjoitetaan valmiiksi julkaistavan uutisen muotoon ja sen tulee olla hyvää ja ymmärrettävää kieltä.

– Sitaatteja on hyvä käyttää, jotta asiasta vastaava ja lisää tietävä tulisi esiin jo julkaistavassa tekstissä. Sitaattiin luontuu parhaiten asiaa taustoittava tai seurauksia arvioiva lausunto, sanoo Inarin kunnan erityisasiantuntija Teppo Mehiläinen.

”Inarissa” tai ”Inarin kunta” on syytä kirjoittaa jokaiseen tiedotteeseen. Tiedotteissa on oltava varovainen virheiden kanssa. Erityisen tarkkana on oltava lukujen, nimien ja titteliin kanssa. Teksti on tarkastutettava sillä henkilöllä, joka merkitään lisätietojen antajaksi. Hänen kanssaan on sovittava, että hän on varmasti mm. tiedotusvälineiden tavoitettavissa.

Hyvä tiedote on maksimissaan yhden liuskan mittainen.

Tiedote lähetetään tiedotusvälineille ja/tai laitetaan Internetiin www.inari.fi/kuntatiedottaa. Ohjeet, käyttäjätunnuksen ja salasanan saa henkilöstösihteeri-suunnittelija Anne-Marie Kallalta.

Tiedotteen otsikon fonttikokona käytetään 12 ja tekstin fonttikokona 12. Tiedotteet laaditaan Arial- fontilla.

Tiedotepohja on kopioitavissa Dynastiasta.

Lisätietoja: Erityisasiantuntija Matti Meikäläinen, puh. tai 0400 -123456

Kokoustiedottamisen ohje

1. Toimielimen tiedotusvastaava lähettävää toimielimen esityslistat oheismateriaaleineen tiedotusvälineille 1-2 päivää sen jälkeen, kun esityslistat oheismateriaaleineen on lähetetty luottamushenkilöille. Näin turvataan luottamushenkilöiden ensisijainen tiedonsaanti.
2. Toimielimen tiedotusvastaava huolehtii, että tiedotusvälineet saavat mahdolliset lisälistat oheismateriaaleineen.
3. Toimielimen tiedotusvastaava huolehtii, että salaiset ja ei-julkiset asiat poistetaan ennen tiedotusvälineille lähettämistä (esim. repäisemällä sivut pois.) mm. yhteenvetoja hakijoista tietoineen ei ole tarpeen lähettää.
4. Heti kokouksen päätyttyä / seuraavana päivänä toimielimen tiedotusvastaava hoitaa päätöstiedottamisen kunnan ja toimituksen kanssa sovitulla tavalla. Esimerkiksi kunnanhallituksen tiedottaminen tapahtuu siten, että pöytäkirja, joka laaditaan kokouksen aikana Dynastiaan, lähetetään suoraan Dynastiasta sähköpostin välityksellä tiedotusvälineille. Sähköpostiosoite on tiedotusvalineet@inari.fi. Lisäksi esityslistoista laaditaan kokousta seuraavana päivänä epävirallinen päätösluettelo, joka julkaistaan kunnan www-sivuilla.
5. Suljettujen kokousten keskusteluista ei tiedoteta. Sen sijaan kaikki, mitä kirjataan pöytäkirjaan, on syytä mainita: päätökset, äänestykset, ponnet, eriävät mielipiteet jne.
6. Toimielimen tiedotusvastaavan on syytä varmistaa, että toimittaja on ymmärtänyt oikein häntä kiinnostavan päätöksen. Tarvittaessa on hyvä tarjota taustatietoja, selkiyttää listatekstiä ja ohjata lisätietojen antajan/antajien puheille.
7. Päätösten uutisointia on syytä seurata tiedotusvälineissä ja olla yhteydessä toimitukseen mahdollisten virheiden korjaamiseksi. Tarvittaessa laaditaan oikaisu tai vastine. Keskeistä lainsäädäntöä käsittelevän liitteen lopussa on tarkempia tietoja vastineista ja oikaisuista.

Näin toimit toimittajan kanssa; haastateltavan oikeudet

1. Tiedottavan virkamiehen muistilista
 - a. ole käytettävissä ja tavoitettavissa
 - b. ole avuksi
 - c. ole ystävällinen
 - d. puhu asiaa
 - e. puhu totta
 - f. ota toimittajat vakavasti
 - g. tarjoa uutisia
 - h. älä ole herkkänahkainen
 - i. muista, että kaikki sanomasi saattaa mennä julkisuuteen

2. Valmistaudu haastatteluun
 - a. mieti ydinajatus ja keskeinen viesti
 - b. esitä viestiä tukevia esimerkkejä
 - c. havainnollista
 - d. suomenna ammattitermit
 - e. tarkista tärkeimmät asiat ennen haastattelua
 - f. valmistaudu kysymyksiin kiistanalaisista asioista
 - g. kaiken, mitä sanot, on oltava totta

3. Haastateltavan oikeudet (Journalistin ohjeet)
 - a. Haastateltavalla on oikeus saada ennakolta tietää, millaisessa asiayhteydessä hänen lausumaansa käytetään. Hänelle on myös kerrottava, jos haastattelua voidaan käyttää useammassa välineissä. Haastateltavan tulee aina saada tietää, onko keskustelu tarkoitettu julkaistavaksi vai ainoastaan tausta-aineistoksi.
 - b. Haastateltavan pyyntöön tarkastaa lausumansa ennen julkaisemista on yleensä syytä suostua, jos se toimitusteknisesti on mahdollista. Oikeus koskee vain haastateltavan omia lausumia, eikä sillä saa luovuttaa journalistista päätösvaltaa toimituksen ulkopuolelle.
 - c. Haastateltavan kieltoon julkaista lausumansa tulee suostua vain, jos olosuhteet ovat haastattelun antamisen jälkeen muuttuneet niin olennaisesti, että julkaiseminen olisi selvästi kohtuutonta.
 - d. Ilmoituksen ja toimituksellisen aineiston raja on pidettävä selvänä. Piilomainonta on torjuttava.

4. Yksityinen ja julkinen

- a. Jokaisen ihmisarvoa on kunnioitettava. Etnistä alkuperää, kansallisuutta, sukupuolta, seksuaalista suuntautumista, vakaumusta tai näihin verrattavaa ominaisuutta ei pidä tuoda esiin asiaankuulumattomasti tai halventavasti.
- b. Yksityiselämään kuuluvia erityisen arkaluonteisia seikkoja voi julkaista vain asianomaisen suostumuksella tai jos niillä on poikkeuksellista yhteiskunnallista merkitystä. Yksityiselämän suoja on otettava huomioon myös kuvia käytettäessä.
- c. Sairaus- ja kuolemantapauksista sekä onnettomuuksien ja rikosten uhreista uutisoitaessa on aina noudatettava hienotunteisuutta.
- d. Julkisella paikalla tapahtuvaa toimintaa on yleensä lupa selostaa ja kuvata ilman asianosaisten suostumusta.
- e. Julkistakin aineistoa julkaistaessa pitää ottaa huomioon yksityiselämän suoja. Kaikki julkinen ei välttämättä ole julkaistavissa. Erityistä varovaisuutta on noudatettava, kun käsitellään alaikäisiä koskevia asioita.

INARIN KUNTA

KUTSU

TIEDOTUSVÄLINEILLE

Kutsu tiedotustilaisuuteen

Kutsu on selvästi osoitettava tiedotusvälineille ja se on selvästi merkittävä kutsuksi. Kutsussa kerrotaan tilaisuuden aihe eli mistä ko. tilaisuudessa on kyse, jotta toimittajat voivat arvioida, kannattaako paikalle tulla. Itse tilaisuudessa kerrottavan asian sisältöä ei kuitenkaan pidä ammentaa tyhjiin jo kutsussa.

Kutsussa on kerrottava selkeästi tilaisuuden **aika ja paikka**. Lisäksi on hyvä kertoa, keitä henkilöitä on paikalla selvittämässä asiaa.

Hyvän journalistisen tavan mukaan tiedotustilaisuudessa julkaistavia asioita ei uutisoida kutsun lähettämisen jälkeen ennen tiedotustilaisuutta. Käytännön syistä voidaan haastatteluja sopia tehtäväksi etukäteen, mutta niiden julkaisemisajankohdasta pitää sopia.

Kutsussa tulee olla lähettäjän nimi ja yhteystiedot. Kutsuja avaa tiedotustilaisuuden ja esittelee selkeästi paikalla olevat asiantuntijat – kannattaa muistaa, että kaikki toimittajat eivät tunne ulkonäöltä kaikkia niitäkään toimijoita, jotka tehtävänsä vuoksi ovat usein esillä.

Tervetuloa!

Matti Meikäläinen
nimike
Inarin kunta, oma yksikkö
puh. 0400 -123456

Sosiaalisen median ohjeistus henkilöstölle

Tässä ohjeessa käsite työntekijä sisältää myös viranhaltijan.

Työntekijän keskeinen velvollisuus työnantajaa kohtaan on tehdä sovittua ja työnantajan määräämää työtä. Työsopimuksen solmimalla työntekijä tarjoaa korvausta vastaan oman työpanoksensa ja oman aikansa työnantajan käytettäväksi. Työajallaan työntekijä työskentelee työnantajan direktio- eli työnjohto-oikeuden alaisuudessa. Työaikana työnantajalla on lain takaama oikeus määrätä siitä, missä ja miten työajalla toimitaan ja mitkä ovat työnantajan työnteolle asettamat tavoitteet ja rajat.

Työpaikan asioista puhuminen julkisuudessa

Tämä ohjeistus koskee yksityishenkilöinä esitettyjä kommentteja ja kannanottoja, ei virkaprofiileja.

Sosiaalisen median ja muiden Internetin tuomien viestintäkanavien yleistymisen myötä on julkisuudessa keskusteltu paljon työntekijöiden sananvapaudesta työhön ja työnantajaan liittyvien asioiden kommentoinnin osalta.

Yleisesti ottaen kunta suhtautuu myönteisesti henkilöstönsä osallistumiseen yhteiskunnalliseen keskusteluun.

Internetissä on helppo kertoa mielipiteitään, mutta seurauksia on hyvä ajatella etukäteen. Nyrkkisääntönä voidaan pitää, että Internetissä voi puhua sellaisista asioista, joista voi puhua kasvokkain esimiehen ja työtovereiden kanssa. Henkilöstöä velvoittavat sosiaalisessa mediassa toimiessakin työläinsäädäntö ja henkilötietosuojalaki. Selkeä esimerkki tästä on, että yksittäisen potilaan tai asiakkaan asioita ei saa kertoa.

Lainsäädännössä ei ole tehty eroa siinä, puhutaanko työpaikan asioista julkisesti vai yksityisesti, sähköisesti tai suullisesti. Käytännössä eroa on kuitenkin siinä, että Internetiin kirjoitetuista kommentteista jää aina todisteet, joita on vaikea tai mahdotonta poistaa jälkikäteen. Rajatulle yleisölle tarkoitettu viesti voi Internetin välityksellä levitä nopeasti laajemmalle.

Henkilöstön oikeus puhua työhön liittyvistä asioista perustuu perustuslaissa määriteltyyn sananvapauteen. Toisaalta sananvapauden kanssa ristiriidassa on työsopimuslaissa esiintyvä työntekijän lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan vapaa-ajallakin: ”Työntekijän on toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta työntekijältä kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa.” (Työsopimuslain 3. luvun 1 §)

Asiallinen ja totuuteen pohjautuva oman työpaikan toiminnan kritisointi on oikeuskäytännön mukaan sallittua. Myös selkeiden laittomuuksien tai työturvallisuusongelmien tuominen julkiseen keskusteluun on sallittua. Tällaiset asiat *tulee ottaa esille ensin* sisäisesti esimerkiksi esimiehen, työsuojeluhenkilöstön ja ammattijärjestöjen kautta.

On syytä huomioida, että henkilöstö voidaan nähdä työnantajansa edustajana myös vapaa-ajalla. Tällaisissa tapauksissa on hyvä selvittää yleisölleen, että käyttää puheenvuoron nimenomaan yksityishenkilönä.

Lojaliteettivelvollisuuden rikkominen saattaa synnyttää työntekijälle vahingonkorvausvelvollisuuden, mikäli voidaan osoittaa, että työnantajalle on aiheutunut konkreettista vahinkoa ja että työntekijän olisi tullut ymmärtää toimintansa vahingollisuus.

Oikeuskäytännössä on katsottu, että lojaliteettivelvollisuuden rikkominen voi oikeuttaa työnantajan purkamaan työsuhteen laillisesti.

Työajan ja vapaa-ajan erottaminen sosiaalisen median käytössä

Inarin kunnan verkkoyhteydet, työasemat ohjelmistoinen ja matkapuhelimet on tarkoitettu töiden hoitamiseen. Esimies puuttuu tarvittaessa ongelmatilanteisiin. Nämä linjaukset koskevat koko Inarin kunnan henkilöstöä.

Sosiaalisen median käyttö voi kuulua työtehtäviin esimerkiksi viestinnän osalta. Työ- ja yksityisrooli on sosiaalisen median käytössä osattava erottaa toisistaan.

Sähköpostiosoitteet ja salasanat

Avattaessa sosiaalisen median palveluja yksityiskäyttöön ei pidä tietoturvasyistä käyttää kunnan sähköpostiosoitteita. Työsähköpostiosoitetta voi käyttää ainoastaan työtehtäviä varten avatussa virkaprofiilissa. Ns. virkaprofiilin avaamisesta päättää työnantaja. Sosiaalisen median palveluissa ei pidä käyttää samoja salasanoja kuin kunnan sisäverkon järjestelmissä.

Mobiililaitteiden käyttö työaikana

Työpuhelin/mobiililaite on tarkoitettu työasioiden hoitoon työaikana. Henkilökohtainen oma puhelin/mobiililaite voi olla työaikana mukana välttämättömien asioiden hoitamiseksi. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että on alaikäisen lapsensa tavoitettavissa. Pääsääntöisesti henkilökohtaisia asioita ei hoideta työaikana, ainoastaan omalla ajalla tapahtuvalla tauolla se on sallittua. Hoitotyössä on lisäksi omat ohjeistukset puhelimen käyttöön, esim. hygieniasyistä puhelimeen ei vastata suojakäsineillä.