**Palvelukerrokseen liittyminen – ’Organisaatio N’**

**Viestintäsuunnitelma**

Versio 0.1

Versiohistoria

| Versio | Päiväys | Tila | Tekijä | Muutos |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 0.1 |  |  |  |  |

Sisällysluettelo

[1 YLEISTÄ 4](#_Toc64540638)

[1.1 Viestinnän tarkoitus, tavoitteet ja painotukset 4](#_Toc64540639)

[1.2 Ydinviestit 4](#_Toc64540640)

[1.3 Viestinnän ulkoasu ja brändi 4](#_Toc64540641)

[1.4 Viestinnän periaatteet ja valmisteluprosessi 5](#_Toc64540642)

[2 SISÄINEN VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN 5](#_Toc64540643)

[2.1 Kohderyhmä, johto ja esimiehet 6](#_Toc64540644)

[2.2 Kohderyhmä henkilöstö 7](#_Toc64540645)

[2.3. Viestintäkalenteri sisäinen viestintä 7](#_Toc64540646)

[3 ULKOINEN VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN 8](#_Toc64540647)

[3.1. Ulkoisen viestinnän kohderyhmät 9](#_Toc64540648)

[3.2 Ulkoisen viestinnän kanavat 10](#_Toc64540649)

[3.3 Ulkoisen viestinnän vastuuhenkilöt 10](#_Toc64540650)

[3.4. Viestintäkalenteri ulkoinen viestintä 10](#_Toc64540651)

[4 LIITTEET 10](#_Toc64540652)

1 YLEISTÄ

1.1 Viestinnän tarkoitus, tavoitteet ja painotukset

Palvelukerroksen käyttöönoton hankkeessa <Viranomainen> viestii sekä organisaation sisällä että ulkoisesti. TEM vastaa Luvat ja valvonta -hankkeen kansallisesta viestinnästä. <Viranomainen> vastaa organisaation sisäisestä viestinnästä sekä ulkoisesta viestinnästä omille asiakkaille ja muille tärkeille sidosryhmille.

Viestintää suunnitellaan yksityiskohtaisemmin, kun viestittävät asiat ja ajankohdat varmistuvat. <Viranomaisen> viestinnän yhteyshenkilönä toimii: <lisää henkilön nimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero>.

1.2 Ydinviestit

Keskeinen viestinnällinen sanoma:

1.3 Viestinnän ulkoasu ja brändi

Palvelukerroksen käyttöönottoa koskeva viestintä toteutetaan <Viranomaisen> viestintälinjausten mukaisesti. Viestinnässä käytetään <Viranomaisen> viestinnällistä linjaa ja visuaalista ilmettä, brändejä ja värejä.

Lisäksi voidaan käyttää TEM:n ohjeiden mukaisesti Luvat ja valvonta -hankkeen ja TEM:n logoja sekä mahdollisesti samaan palvelukokonaisuuteen sisältyvien yhteistyökumppaneiden logoja.

Viestintätuotteet:

1.4 Viestinnän periaatteet ja valmisteluprosessi

Viestintämateriaalin suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa <Viranomaisen> viestinnän vastuutaho. Vastuuhenkilö on mukana sekä sisäisten että ulkoisten tiedotteiden ja viestintämateriaalin valmistelussa.

Käyttöönoton hankeviestintä suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä TEM:n viestinnän kanssa. TEM pitää <Viranomaisen> ajan tasalla Palvelukerroksen viestinnästä ja viestinnän tukimateriaaleista. <Viranomaisen> viestintä tiedottaa TEM:iä mahdollisista yhteydenotoista Luvat ja valvonta -hankkeeseen/Palvelukerrokseen liittyen.

Käyttöönoton ja ylläpidon aikainen viestintämateriaali tallennetaan <Viranomaisen> (tallennuspaikan sijainti).

TEM:n ja sen sidosryhmien tuottamat viestintämateriaalit tallennetaan [TEM:n hankesivuille](https://tem.fi/tutustu-palvelukerrokseen).

Käyttöönottoprojektia varten on myös tukimateriaalia, jota ei tallenneta julkisille sivustoille vaan ne ovat saatavilla erikseen, riippuen siitä, ovatko materiaalit tekniseen toteutukseen, hallinnolliseen tai toiminnalliseen suunnitteluun tai käyttöönoton toteutukseen liittyviä.

2 SISÄINEN VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN

<Viranomainen> vastaa organisaation sisäisestä viestinnästä.

Mitkä ovat kohderyhmät (*esimerkiksi johto, esimiehet ja henkilöstö*)?

Kohderyhmiä voi lähestyä esimerkiksi seuraavasti:

* keiden pitää tietää hankkeesta ja sen tuloksista;
* kuka on hankkeen kannalta tärkeä osapuoli;
* ketkä ovat hankkeesta kiinnostuneita;
* keihin pitää vaikuttaa?

Tärkeää on tehdä myös ero sisäisten ja ulkoisten kohderyhmien ja ylipäätään eri kohderyhmien välille: millaisia tarpeita eri kohderyhmillä

Mitä ovat kohderyhmittäiset ydinviestit?

Miten sisäinen viestintä toteutetaan?

esim. uutiset intrassa, henkilöstötilaisuudet, tietoiskut, infot, kokoukset jne.

Mitä viestintäkanavia käytetään, kohderyhmittäin?

Mitä viestintämateriaalia käytetään?

2.1 Kohderyhmä, johto ja esimiehet

<Viranomaisen> johdolle ja esimiehille viestitään asioista, jotka vaativat päätöksentekoa tai jotka vaikuttavat toimintaprosesseihin tai resursseihin.

Johdon ja esimiesten rooli viestinnässä on keskeinen. Esimies ohjaa osaltaan kehittämistä ja keskusteluja sekä kytkee muutoksen arjen toimintaan. Esimiesten rooli korostuu, kun uudistaminen etenee ja muutokset ja uudet työn tekemisen tavat alkavat konkretisoitua. Tällöin on tärkeää, että esimiehet nostavat yksiköissään ja osastoillaan keskusteluun uudistuksen tavoitteet ja vaikutukset. Lähiesimiehet vahvistavat omissa työyhteisöissään avointa ja myönteistä suhtautumista toimintakulttuurin muutokseen ja uudenlaiseen työn tekemisen tapaan siirtymiseen.

Miten johtoa ja esimiehiä tiedotetaan?

Mitä viestintäkanavia käytetään?

Mitä viestintämateriaaleja käytetään?

Muuta viestintään liittyvää:

2.2 Kohderyhmä henkilöstö

<Viranomaisen> henkilöstölle viestitään toimintaprosessien ja tietojärjestelmien käytön muutoksista.

Miten henkilöstöä tiedotetaan?

Mitä viestintäkanavia käytetään?

Mitä viestintämateriaaleja käytetään?

Muuta viestintään liittyvää:

2.3. Viestintäkalenteri sisäinen viestintä

| **Kohderyhmä** | **Viestittävä asia** | **Kanava** | **Aikataulu** | **Vastuu** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Johto ja esimiehet  | Hankkeen yleisesittely |   | kk-kk/202x |   |
| <Asia> |   |  |   |
|  |   |  |   |
|  |   |  |   |
|  |   |   |   |
|   |   |   |   |
| Henkilöstö  | Henkilöstön infotilaisuus |   | kk-kk/202x |   |
| Lupakäsittelijöiden info |   |  |   |
| <Asia> |   |  |   |
|  |   |  |   |
|  |   |  |   |

Esimerkkejä

**Lupakäsittelijöiden info**

Lupakäsittelijöiden tulee tietää, mikä vaikutus palvelukerroksen käyttöönotolla on heidän toimintaansa. Lisäksi lupakäsittelijöiden tulee pääpiirteittäin ymmärtää, miten palvelukerros muuttaa asiakkaan lupa-asiointia.

**Henkilöstön infotilaisuus**

Viranomaisen tulee kertoa omalle henkilökunnalleen, mikä Luvat ja valvonta
-palvelukerros on, miten se kytkeytyy organisaation muihin tietojärjestelmiin ja mitä muutoksia tämä tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan asioinnin tai lupakäsittelyn näkökulmasta. Infotilaisuudessa kerrotaan lisäksi Luvat ja valvonta -palvelukerroksen tavoitteet ja taustalla vaikuttava asiakaslähtöisen palveluntuottamisen malli. Tilaisuudessa voidaan esitellä prosessina kuvaus menettelyn eri vaiheista ja viranomaisen rooleista.

Ennen henkilöstön infotilaisuuden järjestämistä tulee seuraavat operatiiviset linjaukset olla päätetty:

* yhdenmukaisesta asiakasohjauksesta sekä
* Palvelukerroksen keskustelupalstan käytöstä.

Näiden linjausten tulee olla yhteneväisiä muiden Luvat ja valvonta -palvelukerroksessa mukana olevien organisaatioiden kanssa. Asiakasohjaus hoidetaan sovitun mukaisesti yhdenmukaisesti. Vaatii käyttöönottavilta viranomaisilta aktiivitoimia, yhdenmukaista asiakasohjausta pitää tarkastella yhteistyössä. Toimitaan Luvat ja valvonta –palvelukerroksen hallintamallissa olevien ohjeiden ja linjausten mukaisesti.

Infotilaisuuden materiaalien tarkemman sisällön tuottamisessa ovat mukana sekä muutosagentit että organisaation viestintä. Infotilaisuuden sisältö esitetään myös kirjallisena materiaalina.

3 ULKOINEN VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN

Luvat ja valvonta -hankkeen ja Palvelukerroksen kansallinen viestintävastuu on TEM:llä.

TEM tuottaa Palvelukerrokseen liittyville organisaatioille viestinnän tukimateriaalia, jota voidaan käyttää <Viranomaisen> ulkoisessa viestinnässä.

<Viranomainen> vastaa organisaation ulkoisesta viestinnästä omille asiakkaille ja muille tärkeille sidosryhmille. Tähän tarkempi kuvaus siitä, miten <Viranomainen> hoitaa ulkoisen viestinnän ja kuka siitä vastaa, mikäli eri taho kuin viestinnän yhteyshenkilö.

3.1. Ulkoisen viestinnän kohderyhmät

Tähän kuvataan <Viranomaisen> ulkoisen viestinnän kohderyhmät.

**Viestiminen asiakkaille**

Viranomaisen tulee huolehtia siitä, että asiakkaille on kerrottu Luvat ja valvonta -palvelukerroksen käyttöönotosta ja kannustaa asiakkaita hakemaan lupia ensisijaisesti palvelukerroksen kautta. Lisäksi asiakkaita koskeva ohjeistus tulee päivittää esimerkiksi viranomaisen nettisivuille, Suomi.fi-palvelutietovarantoon / muuhun asiakkaan ohjemateriaaliin.

**Viestiminen muille yhteistyötahoille**

Asiakasohjauksesta palvelukerrokseen tulee informoida myös mahdollisia kolmansia osapuolia, joiden verkkosivuilla tai muussa viestinnässä on luvanhakuun liittyviä ohjeita esim. Suomi.fi-verkkopalvelu, Yritys-Suomi puhelinpalvelu. Ohjeistusta antavat kolmannet osapuolet sekä mahdolliset asiakaspalvelupisteet tulee tunnistaa.

Ohjeistuksen sisällön laatimista tarvitaan esimiehiltä / johdolta operatiiviset linjauspäätökset. Tämän jälkeen ohjeistuksen sisällön tuotannossa auttaa muutosagentit, ja ohjeistuksen toteuttaa viestintä.

**Luvat ja valvonta –palvelukerroksen asiakastuki**

Palvelukerroksen asiakastukena toimii Yritys-Suomi –puhelinpalvelu. Puhelinpalvelun neuvojia tulee ohjeistaa ja kouluttaa, kun palvelukerrokseen tulee mukaan uusia lupia ja viranomaistahoja. Palvelukerroksen teknisestä tuesta vastaa KEHA-keskus.

3.2 Ulkoisen viestinnän kanavat

Tähän kuvataan <Viranomaisen> käyttämät ulkoisen viestinnän kanavat, joita voivat olla esimerkiksi sähköiset viestintäkanavat (esim. organisaation verkkosivut ja sosiaalisen median kanavat), painetut viestintäkanavat (esim. lehdet ja esitteet) sekä seminaarit, tilaisuudet ja muu puheviestintä.

3.3 Ulkoisen viestinnän vastuuhenkilöt

Ulkoisen viestinnän vastuuhenkilö(t) listataan tähän.

3.4. Viestintäkalenteri ulkoinen viestintä

| **Kohderyhmä** | **Viestittävä asia** | **Kanava** | **Aikataulu** | **Vastuu** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| <lisää kohderyhmä> | <lisää asia> |   | kk-kk/202x |   |
|   |  |   |  |   |
|   |  |   |  |   |
|   |  |   |  |   |
|   |  |   |  |   |
|   |   |   |  |   |
|  |  |  |  |  |

4 LIITTEET