



PEDERSÖRE

Miljöhälsan Kallan Ympäristöterveys

Kommunikationsplan för Miljöhälsan Kallan

Godkänd i Miljöhälsöförvaltningsnämnden 28.11.2023 § 43



1. Allmänt

Kommunikationsplanens uppgift är att beskriva *vem, hur och på vilket sätt* Miljöhälsan Kallans skall informera samarbetsområdet invånare och aktörer. Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999) förutsätter att kommunernas verksamhet är öppen och ger den enskilda människan rätt att få information. Både i livsmedelslagen (297/2021) § 27 och i hälsoskyddslagen (763/1994) § 6 finns sagt att den kommunala övervakningsmyndigheten ska informera, ordna handledning och rådgivning om frågor som berör livsmedels- och hälsoskyddsövervakningen.

Utöver denna kommunikationsplan, som specifikt tar upp det som berör Miljöhälsan Kallan, finns en kommunikationsstrategi för Pedersöre, Berättelsen om Pedersöre. Miljöhälsan Kallans kommunikationsplan ska användas parallellt med Pedersöres plan.

Vår kommunikation ska vara tillgänglig, förutseende och snabb, transparent, aktuell, ärlig, målgruppsanpassad, modern samt samordnad och tydlig. Alla i personalen är delaktiga i och har ett ansvar för Miljöhälsan Kallans kommunikation. Det är vars och ens ansvar att målgrupperna får den information de efterfrågar och att de bemöts med en positiv, öppen, korrekt och serviceinriktad attityd. Rapporter skrivs, inspektioner görs och information/rådgivning ges på det inhemska språk som kunden önskar. Viss betjäning kan även ges på engelska.

2. Rollfördelning

Chefen för miljöhälsovården svarar för Miljöhälsans kommunikation i enlighet med denna plan och Pedersöres kommunikationsstrategi.

Chefen för miljöhälsovården uttalar sig även i frågor, som nämnden besluter om. En enskild förtroendevald uttalar sin personliga åsikt medan ordföranden för miljöhälsovårdsnämnden för organets talan. Om ordförande framför en personlig åsikt, ska hen vara tydlig med det. Vid kris- och störningssituationer samt vid undertagsförhållanden är informationsansvaret hos tjänsteinnehavarna (se även punkt 7).

Anställda kan svara på frågor som gäller den egna arbetsuppgiften och ansvarsområde. Informationen ska vara saklig, baserad på fakta och inte utgå från personliga åsikter. Ärenden som omfattas av tystnadsplikt eller sekretessbestämmelser ska inte kommuniceras. Sekretessbelagd information är också sådant som klassas som företagshemligheter och ärenden som utreds av polisen i en förundersökning.

3. Kontaktuppgifter

Personalens kontaktuppgifter finns på Pedersöres hemsida, www.pedersore.fi.

En utförligare lista med även personalens hemtelefonnummer finns som en del av Miljöhälsan Kallans beredskapsplan. Den listan är inte offentlig.

Chefen för miljöhälsovården, tfn 050 502 2049
Avdelningssekreteraren, tfn 050 324 5485

E-post till samtliga: fornamn.efternamn@pedersore.fi

Följande gemensamma e-post lådor finns: kallan@pedersore.fi , veterinar@pedersore.fi , halsoskydd@pedersore.fi och livsmedel@pedersore.fi

Miljöhälsovårdsnämndens kontaktuppgifter finns på hemsidan www.pedersore.fi samt som en del av Miljöhälsan Kallans beredskapsplan.

Kontaktuppgifter till lokal massmedia finns som en del av Miljöhälsans beredskapsplan underrubrik "kontaktuppgifter".

4. Kundbetjäning och rådgivning

Vid kundbetjäning ska alla bemötas öppet, positivt, sakligt och med serviceinriktad attityd. Hela samarbetsområdet invånare och kunder ska kunna ta del av Miljöhälsan Kallans information på ett likvärdigt sätt. Därför prioriteras de digitala kanalerna och vid behov används även andra kanaler såsom radio och massmedia. Samarbetet med samarbetskommunerna är väsentligt. Information om en händelse eller ett fenomen som endast berör en kommuns område delges den kommunens informationsansvarige och registratur och förväntningen är att den berörda kommunen kommunicerar om händelsen via sina egna kanaler.

Personalen nås vardagar bäst via telefon eller e-post. Veterinärerna har telefontid vardagar kl 8 – 9 och jourtid nås veterinär på journumret. Kontaktuppgifter finns på hemsidan.

För god kundbetjäning har miljöhälsovården beslutat om följande behandlingstider:

- Inspektionsrapporter skickas inom 14 arbetsdagar
- Oivarapporter inom 10 arbetsdagar
- Kundklagomål tas till behandling inom 2 arbetsdagar
- Anmälan behandlas inom 30 vardagar/ beslut inom 60 vardagar
- Beslut angående vattenverk inom 3 månader
- Fakturor från övervakning skickas inom 30 vardagar (undantag semestertider)
- Inkommande e-post besvaras inom en vecka
- Operationer av friska djur inom tre veckor efter tidsbeställning (under semestertider inom sex veckor).

5. Föredragningslistor och protokoll

Miljöhälsovårdsnämnden sammanträder åtminstone fyra gånger per år. Miljöhälsovårdsnämndens sekreterare sköter om att föredragningslistan för miljöhälsovårdsnämndens möten sänds till ordinarie medlemmar och att den finns offentligt på värdkommunens hemsida. Sekreteraren offentliggör protokollet efter justering på värdkommunens hemsida och delger det till samarbetskommunerna via respektive kommuns / stads registratur.

6. Hemsidan

Vi strävar till att kontinuerligt uppdatera Miljöhälsan Kallans hemsida på www.pedersore.fi. Det är viktigt att information samt anvisningar på båda inhemska språken finns på hemsidan. Avdelningssekreteraren och utsedda personer på Miljöhälsan Kallan ansvarar i samråd med kommunens informatör för Miljöhälsan Kallans hemsida. Tillsammans går vi 1 ggr/år igenom hemsidan för att kontrollera att all information är korrekt.

Vi uppmanar även kunder och allmänheten att använda vår hemsida för att få information om vår verksamhet.

7. Kommunikation vid störnings och exceptionella situationer

Enligt handlingsplanen vid misstanke om livsmedels- och vattenburna epidemier är det chefen för miljöhälsovården som är informationsansvarig till media gällande misstänkta livsmedel och vatten samt analysresultat av dessa. Ansvarig läkare för smittosamma sjukdomar är informationsansvarig till media gällande människor som insjuknat och eventuellt blivit intagna för vård. Vattenverkens ansvarspersoner är informationsansvariga till media gällande vattenrening och –teknik.

Vid störnings- och exceptionella situationer samt vid undantagsförhållanden är det chefen för miljöhälsovården som på det lokala planet är informationsansvarig om inget annat sägs. Det bör säkerställas att hela personalen känner till situationen samt andra eventuella myndigheter som berörs av situationen. Vilka myndigheter som ska informeras bestäms från fall till fall.

Beroende av situationens art kan även kommunens ledningsgrupp, miljöhälsovårdsnämndens ordförande och medlemmar, kommunens växel och samarbetskommunernas tjänstemän informeras om situationen.