

Avaliku suhtlemise hea tava

Sisukord

Avaliku suhtlemise hea tava	1
1. Sissejuhatus	2
2. Teabe- ja suhtekorralduse eesmärgid	2
3. Üldpõhimõtted	2
4. Sihtrühmad	3
Majavälised.....	3
Majasisesed	3
5. Teavitamise põhimõtted	3
5.1. Riigikogu tööst ja otsustest teavitamine	3
5.2. Erakondlik teavitamine.....	4
6. Riigikogu Kantselei avalike suhete osakond	4
7. Sisekommunikatsioon	4
8. Riigikogu tööga tutvumise võimalused	5
8.1. Infopäringud	5
8.2. Riigikogu tutvustavad üritused.....	5
8.3. Riigikogu väljaanded.....	6
9. Meediakoolitus.....	6
10. Teabekorraldus kriisisituatsioonis	6
11. Teabe- ja suhtekorralduse tulemuslikkuse mõõtmine ja hindamine	6

1. Sissejuhatus

Käesolev dokument tutvustab Riigikogu Kantselei (edaspidi kantselei) teabe- ja suhtekorralduse põhimõtteid ning tegevust selles valdkonnas.

Kantselei ülesanne on luua Riigikogule tema põhiseaduslike funktsioonide täitmiseks vajalikud tingimused. Kantselei osutab kaasabi Riigikogu suhtlemisel avalikkuse ning teiste riigiasutuste ja institutsioonidega.

Dokumendis sõnastatud põhimõtted on aluseks sihtrühmadele mõeldud eesmärgistatud, koordineeritud ja järjepidevale teavitustegevusele. Selle dokumendi alusel koostatavate tegevuskavade elluviija on kantselei.

Oma teabe- ja suhtekorraldustegevuses tugineb kantselei Eesti Vabariigi põhiseadusele, Riigikogu kodu- ja töökorra seadusele, avaliku teabe seadusele ning teistele teavitamist reguleerivatele õigusaktidele. Dokumendi väljatöötamisel on arvesse võetud kantselei arengukava.

Vaid hästi informeeritud elanikkond ja organisatsioonid saavad panustada demokratiseerumise protsessi ning vaid hästi informeeritud parlamendiliikmed ja kantselei teenistujad saavad korralikult täita neile pandud kohustusi.

2. Teabe- ja suhtekorralduse eesmärgid

Dokumendi eesmärk on kindlaks määrata Riigikogu teabe- ja suhtekorralduse peamised sihtrühmad ja töötada välja põhimõtted, mis muudavad kantselei avaliku suhtlemise koordineeritumaks ning planeeritumaks.

Teabe- ja suhtekorralduse koordineerimise eesmärk on kasvatada Eesti elanike teadmisi ja huvi parlamendi ning selle otsustusprotsesside vastu, et seeläbi suurendada kodanike võimalusi neis protsessides osaleda. Teave Riigikogu funktsioonide, tegevuse, liikmete ja muu sellise kohta peab olema võrdselt kättesaadav kõikidele ühiskonnaliikmetele, olenemata nende elukohast, vanusest, haridusest, soost vms.

Selle dokumendi alusel on võimalik koostada praktilisi tegevuskavu, mille põhjal kantselei teabe- ja suhtekorralduse põhimõtteid ellu viia.

3. Üldpõhimõtted

- Kantselei on info jagamisel ja suhtluses avatud, aktiivne ja sõbralik partner ning dialoogipidaja.
- Kantselei teavitustöö on järjepidev.
- Kogu teave, mis ei ole tunnistatud asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabeks, kuulub avalikustamisele.
- Avalikkust Riigikogu tööst teavitades peetakse silmas sihtrühmade eripära ja nende erinevat infovajadust.

- Dokument käsitleb Riigikogu kui seadusandliku kogu suhtlust avalikkusega, mitte ei lähtu erakondlikest huvidest.

4. Sihtrühmad

Majavälised

- Kõige laiemas mõttes on Riigikogu sihtrühm kõik Eestis elavad inimesed, sest seadusi kohaldatakse nii Eesti riigi kodanike kui ka mittekodanike suhtes.
- Rahvas saab Riigikogu tööst ja funktsioonidest teada peamiselt meedia kaudu ning seetõttu on meedia Riigikogu väga oluline sihtrühm. Eristada võib üleriigilisi ja kohalikke meediaväljaandeid, eesti- ja muukeelset meediat, trüki- ja elektroonilist meediat. Tähtsal kohal on ka võrgu- ja sotsiaalmeedia.
- Riigi- ja omavalitsusasutused on Riigikogu koostööpartnerid nii avalikkuse teavitamisel kui ka Riigikogu seadusandlikus tegevuses.
- Avalik-õiguslikud institutsioonid, nagu ülikoolid ja Eesti Rahvusraamatukogu, on Riigikogule head partnerid nii tema tegevuse analüüsimisel kui ka ettepanekute tegemisel.
- Kodanikuühendustel on oluline roll eelnõude menetlemisel, kuna nad koondavad erinevaid huvirühmi.

Majasisesed

- Riigikogu liikmed kui seadusandliku kogu ja samas erinevate erakondade esindajad.
- Kantselei teenistujad kui seadusandlikku kogu teenindava asutuse töötajad (olenevalt oma funktsioonist organisatsioonis).

5. Teavitamise põhimõtted

Riigikogu tegevusest teavitamise põhimõtteid reguleerib kantselei avalike suhete osakond koostöös Riigikogu juhatuse ja kantselei direktoriga.

Kantselei on aktiivne infoagaja. Edastatav teave on korrektne, ajakohane, poliitiliselt erapooletu ning veebilehelt kergesti kättesaadav. Parlamendi tegevuse tutvustamisel laiemale avalikkusele on peamised infoallikad Riigikogu veebileht (www.riigikogu.ee) ja sotsiaalmeediakanalid ([Facebook](#), [Youtube](#), [Twitter](#)).

5.1. Riigikogu tööst ja otsustest teavitamine

Peale jooksvate Riigikogu tegevust kajastavate pressiteadete koostab pressiteenistus infoülevaateid. Istungi järel koostatav ülevaade tutvustab Riigikogus arutusel olnud teemasid ning vastuvõetud otsuseid, istunginäda lõpul koostatakse nädala kokkuvõte.

Järgmisel nädalal istungisaalis ja komisjonides arutatavatest teemadest, Riigikogu liikmete kohtumistest ja välisviisitidest ning Toompea lossis toimuvast annab ülevaate iga nädala reedel kokkupandav eelinfo. Lisaks tuuakse päeva eelinfos välja päeva olulisemad sündmused.

Teavitamisel juhitudakse võrdse kohtlemise printsiibist: kõik teated saadetakse elektronposti vahendusel meediaväljaannetele ja teistele soovijatele ühel ajal. Kogu informatsioon tehakse kättesaadavaks Riigikogu veebilehel.

Riigikogu ajalugu, ülesehitust, funktsioone ja tööprotsesse tutvustatakse veebilehel eesti, vene ja inglise keeles. Samuti tõlgitakse inglise ja vene keelde pressiteated, istungi päevakord ning kokkuvõtted istungisaalis arutusel olnud teemadest ja vastuvõetud otsustest.

Iga kantselei teenistuja vastutab oma pädevuse piires isiklikult infoedastuse eest. Kui küsimus ei kuulu selle töötaja pädevusse, kelle poole pöörduiti, suunatakse küsija edasi selle temaga tegeleja juurde. Infopäringutele ja teabenõuetele vastatakse avaliku teabe seaduses kehtestatud korra alusel.

Riigikogu poole pöördujatele vastatakse võimalikult kiiresti. Juhul, kui küsimusele vastamine vajab pikemat süvenemist ja probleemi lahendamine komplekssemat käsitlust, antakse pöördujale sellest teada.

Kantselei teenistuja keeleteadmatus on kodanikuga suheldes võimalikult lihtne ja selge, välditakse nn bürokraatlikku ametnikukeelt.

Riigikogu blankettide, väljaannete, veebilehtede ja presentatsioonide kujundus järgib ühtset visuaalset identiteeti. Riigikogu väljaanded on varustatud Riigikogu logoga.

5.2. Erakondlik teavitamine

Riigikogu pressiteated on poliitiliselt tasakaalustatud.

Kehtib poliitilise neutraalsuse nõue: oma töös tuleb kantselei teenistujatel olla mittepoliitilise eksperdi rollis. Erakondliku teavitustööga tegelevad fraktsioonide või erakondade meediaspetsialistid.

6. Riigikogu Kantselei avalike suhete osakond

Osakonna põhiülesanne on avalikkuse informeerimine Riigikogu tööst ja sisekommunikatsiooni koordineerimine.

Pressiteenistuse põhiülesanne on informeerida avalikkust ja meediat Riigikogu tööst.

Pressiteenistus koordineerib Riigikogu tööd kajastava informatsiooni ja ametlike teadaannete edastamist uudisteagentuuridele, trükiajakirjandusele, võrgumeediale, televisioonile ja raadiole.

Pressinõunikud korraldavad ajakirjanike kohtumisi Riigikogu liikmetega, komisjonide ja kantselei esindajatega ning vajaduse korral organiseerivad ja viivad läbi pressikonverentse.

Avalike suhete osakonna asejuhataja ja infonõunike ülesanne on korraldada Riigikogu ja kantselei avalikke suhteid ning koordineerida Riigikogu siseinfo liikumist. Infonõunikud haldavad Riigikogu sotsiaalmeedia kontosid.

Avalike suhete osakonna asejuhataja koordineerib Riigikogu trükiste kirjastamist ja korraldab näitusi. Konsultandid juhivad ekskursioone, tutvustades Riigikogu tööd ja Toompea lossi, ning organiseerivad muid parlamendi kohta teavet andvaid üritusi.

7. Sisekommunikatsioon

Riigikogu ja kantselei siseinfo edastamise peamised vahendid on sisevõrk Lossiveeb ja e-post, toimuvad ka infokoosolekud. Struktuuriüksuse juht määrab teenistuja, kes vastutab üksuses töödeldava info sisestamise eest Lossiveebi. Laiemas plaanis kehtib põhimõte, et infoedastuse eest vastutab üksus, kust info pärineb.

Riigikogu uue koosseisu jaoks valmistatakse ette infomaterjal, mis tutvustab kantselei osakondade ja komisjonide teenistujate osutatavaid teenuseid ja pakutavat abi ning sisaldab ka praktilist infot. Lossiveebis on kättesaadav info uutele teenistujatele.

Sisetelevisiooni vahendusel antakse ülevaade samal päeval täiskogu ja komisjonide päevakorras olevatest küsimustest ja majas toimuvatest sündmustest, samuti välislähetuses viibivatest delegatsioonidest ning parlamenti külastavatest ekskursioonigruppidest.

8. Riigikogu tööga tutvumise võimalused

Riigikogu täiskogu istungid on avalikud ja iga soovija saab tulla neid külaliste rõdule jälgima. Külalisel peab Riigikogusse tulles olema kaasas pildiga isikut tõendav dokument. Talle tutvustatakse Toompea lossis käitumise reegleid ja tavasid.

Riigikogu istung on Riigikogu veebilehel reaajas jälgitav. Tunni aja jooksul pärast istungi lõppu tehakse veebis kättesaadavaks istungi toimetamata stenogramm, toimetatud stenogramm valmib kahe nädala jooksul. Riigikogu istungite stenogrammid avaldatakse ka köidetena. Riigikogu töödokumente säilitatakse Riigikogu arhiivis.

Ülekandeid on võimalik teha Riigikogu istungisaalist, konverentsisaalist, Valgest saalist ja nõupidamisruumidest. Riigikogu ja komisjonide avalike istungite salvestised avaldatakse [Youtube](#)'is. Riigikogu veebilehel on ka parlamendis toimunud olulisi sündmusi kajastav fotogalerii.

8.1. Infopäringud

Teavet Riigikogu töö ja funktsioonide ning seadusandluse kohta annavad avalikkusele infonõunikud. Huvilistele osutatakse abi seadusandlust käsitleva informatsiooni leidmiseks Riigikogu veebilehelt ja vajaduse korral tutvustatakse teisi kodanikele vajalikke riigiasutuste veebilehti.

Riigikogu veebilehe rubriiki [Teabenõue/Tagasiside](#) laekunud teabenõuetele vastamist koordineerivad samuti infonõunikud. Ka uuendavad nad Lossiveebis ja Riigikogu veebilehel olevat informatsiooni.

8.2. Riigikogu tutvustavad üritused

Koostöös teiste osakondade ja Riigikogu juhatusega korraldab avalike suhete osakond regulaarselt Riigikogu, selle ajalugu ja tegevust tutvustavaid näitusi ning üritusi.

Parlamendi kui põhiseadusliku institutsiooni tegevusest avalikkusele ülevaate andmiseks korraldatakse igal aastal lahtiste uste päeva. Riigikogu tutvustab end ka muudel avalikkust kaasavatel üritustel.

Riigikogu tööst ja Toompea lossist räägivad avalike suhete osakonna konsultandid huvilistele eesti-, inglise- ja venekeelsetel ekskursioonidel.

8.3. Riigikogu väljaanded

Riigikogu väljaannete koostamist ja kirjastamist korraldab kantselei koostöös Eesti Rahvusraamatukoguga. Väljaanded on raamatukogudele, koolidele ja ka muudele asutustele tasuta kättesaadavad.

9. Meediakoolitus

Koostöös meedia- ja kommunikatsioonispetsialistidega korraldab kantselei Riigikogu liikmetele meediakoolitusi, kus selgitatakse meedia omapära suhtlemispartneri ja sihtrühmana ning õpetatakse, mida on meediaga suheldes vaja silmas pidada.

Kantselei teenistujatele korraldatakse regulaarselt suhtekorralduse põhitõdesid selgitavaid koolitusi ja antakse nõu meedia esindajatega suhtlemisel, samuti selgitatakse sisekommunikatsiooni ladusa toimimise olulisust ning vastavaid tehnikaid.

10. Teabekorraldus kriisisituatsioonis

Kantselei tegeleb kriisikommunikatsiooniga ennetavalt, luues kriisiolukorras käitumiseks stsenaariume ja mudeleid. Samuti analüüsitakse eelnevaid kriisisituatsioone, et neist tuleviku tarbeks õppida.

Kriisi raskusastme üle otsustab kantselei direktor koos avalike suhete osakonna juhatajaga ja tulenevalt kriisi olemusest võetakse kasutusele olukorrale sobiv strateegia.

Kriisiolukorras on teavitus aus, operatiivne ja aktiivne. Teavitamisel koheldakse kõiki meediakanaleid ja sihtrühmi võrdselt ning tehakse koostööd teiste ametkondade, institutsioonide ja meediaga. Kriisimeeskond kehtestab teadete saatmise intervalli, levima hakanud väärinfo kummutatakse kohe faktidele tugineva tõese informatsiooniga. Kõik olukorra lahendamiseks ettevõetavad sammud fikseeritakse.

11. Teabe- ja suhtekorralduse tulemuslikkuse mõõtmine ja hindamine

Teabe- ja suhtekorraldusliku tegevuse tulemusi mõõdetakse meediamonitooringu ja avaliku arvamuse küsitluste tulemusi analüüsides. Analüüsi tulemused võimaldavad hinnata tegevuse edukust ja loovad ka võimaluse viia ellu muudatusi, kui nende järele on vajadus.

Meediamonitooring annab võimaluse:

- mõõta väljasaadetud informatsiooni hulka;
- mõõta meedias kajastatud info hulka;
- analüüsida konkreetsete ajakirjanike ja meediakanalite hoiakuid infoedastusel;
- mõõta kasutatavate kommunikatsioonikanalite sobivust eri sihtrühmadele;
- analüüsida valdkonna käsitlemise arengusuundi ajakirjanduses.

Meediamonitooringut tehakse järjepidevalt, et regulaarselt analüüsida avaldatud infot.

Avaliku arvamuse küsitlus annab võimaluse:

- mõõta sihtrühmade huvi ja hoiakuid Riigikogu ja kantselei suhtes;
- analüüsida hoiakute arengusuundi.

Riigikogu ülesannetega seotud sotsioloogiliste, demograafiliste ja majanduslike uuringute tellimist korraldab ning saadud tulemuste säilitamise ja levitamise eest vastutab õigus- ja analüüsiosakond.

Regulaarselt uuritakse ka Riigikogu liikmete ja kantselei teenistujate rahulolu majasisese infovahetusega ning korraldatakse üldist organisatsioonikliimat peegeldavat töötajate rahulolu-uuringut.

Samuti jätkab kantselei meediamonitooringu tellimist Riigikogu kajastuse kohta suuremates päeva- ja nädalalehtedes, televisioonis ja raadios ning uudisteportaalides. Avalike suhete osakonna töötajad jälgivad iga päev Riigikogu tegevust käsitleva info avaldamist Eesti meediaväljaannetes.

Kõik kantselei tellitud uuringud on huvilistele kättesaadavad Riigikogu veebilehel ja Lossiveebis, kus avaldatakse uuringutest ka kokkuvõtted.