

VIESTINTÄOHJE

ASKOLAN KUNTA

Askolantie 30
07500 Askola

puhelin (019) 529 100

Hyväksytty
Khall 31.5.2023 §



SISÄLLYSLUETTELO

ULKOINEN VIESTINTÄ	3
1. Miksi kunta viestii? Taustalla vaikuttava lainsäädäntö.....	3
2. Millaista on Askolan kunnan ulkoinen viestintä?	4
3. Luottamushenkilöviestintä.....	5
4. Ulkoisen viestinnän vastuut ja organisointi.....	7
5. Ulkoisen viestinnän kohderyhmät ja kanavat.....	9
6. Tietopyynnöt.....	9
7. Tiedotteet.....	10
8. Päätösviestintä	11
9. Kunnan ilmoitukset ja kuulutukset.....	11
10. Markkinointiviestintä.....	12
10.1. Henkilökohtainen viestintä.....	12
10.2. Kunnan kotisivut.....	12
10.3. Sosiaalinen media.....	12
11. Somevinkit ja -etiketti.....	15
12. Verkkojulkisuus.....	16
SISÄINEN VIESTINTÄ.....	17
13. Sisäinen viestintä, yleistä.....	17
13.1. Henkilöstöviestintä	17
13.2. Sisäisen viestinnän keinot ja välineet.....	17
KRIISIVIESTINTÄ	18
14. Kriisiviestinnän periaatteet Askolan kunnassa	18
15. Kriisiviestinnän toteuttaminen.....	19
15.1. Johtaminen ja vastuut	19
15.2. Sisäisen viestinnän kohderyhmät	19
15.3. Ulkoisen viestinnän kohderyhmät.....	19
15.4. Tiedotuskeskus.....	20
15.5. Kriisiviestintään varautuminen.....	20
16. Kriisiviestinnän käytännöt	20
16.1. Viestinnän kanavat.....	20
16.2. Viestinnän seuranta.....	20
16.3. Viestinnän jälkiseuranta.....	20
16.4. Viestinnän yhteystiedot.....	21
16.5. Poikkeusolot.....	21

ULKOINEN VIESTINTÄ

1. Miksi kunta viestii? Taustalla vaikuttava lainsäädäntö

Askolassa on hyvä ja avoin toimintakulttuuri. Viestintä on myös tärkeä strateginen ja johtamisen työväline. Viestintä on laajan demokratian ja hyvien palveluiden edellytys sekä välttämättömyys kaikessa toiminnassa ja kunnan uudistamisessa. Viestintä myös auttaa varmistamaan asioiden hyvän valmistelun ja päätöksenteon. Yhteisen keskustelun, dialogin ja vuorovaikutuksen merkitys johtamisessa korostuu entisestään. Nykyaikaisia viestintämahdollisuuksia aktiivisesti hyödyntävä kunta herättää myös luottamusta kuntalaisissa ja sidosryhmissä. Kunta on kuntalaisia varten, ja kuntalaisten tulee voida osallistua yhteisten asioiden käsittelyyn. Aktiivinen viestintä tukee monipuolista ja asiallista julkista keskustelua. Tämänkin vuoksi Askola viestii aktiivisesti.

Kuntalain 29 §:n mukaan kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

Lisäksi kuntalain 109 §:n mukaan Kunnan järjestämiä palveluja sekä kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa. Yleisessä tietoverkossa on oltava saatavilla ainakin seuraavat tiedot:

1. kuntastrategia
2. hallintosääntö
3. talousarvio- ja suunnitelma
4. tilinpäätös
5. tarkastuslautakunnan arviointikertomus
6. tilintarkastuskertomus
7. kuntien yhteistoimintaa koskevat sopimukset
8. konserniohje
9. luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset
10. luottamushenkilöiden palkkioiden ja korvausten perusteet

Kuntalain 90 §:n mukaan hallintosääntöön on otettava tarpeelliset määräykset kunnan viestinnän periaatteista.

Kuntalaki antaa kunnan viestinnälle raamit. Lain henki edellyttää aktiivisuutta, sitoutumista, monipuolisuutta sekä selkeyttä. Kuntalakiä koskevassa hallituksen esityksessä (HE 268/2014) todetaan, että "Yksilöiden kannalta on tärkeää, että hallinto toimii tehokkaasti ja että hallinnollisessa päätöksenteossa noudatettavat viestinnän tavat ovat toimivia, joustavia ja myös läpinäkyviä." Kuntalaki antaa suuntaviivoja viestinnästä, mutta harkintavalta viestinnän käytännön toteuttamisessa on laaja.

Lisäksi viestintään vaikuttaa muukin lainsäädäntö. Perustuslaki määrittelee jokaisen perusoikeuden tietoon ja hyvään hallintoon. Viranomaisen asiakirjat ovat pääsäännön mukaan julkisia, ja jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Jokaisella yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen, ja julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Julkisuuslainsäädäntö turvaa ja edistää tiedonsaantia. Viranomaisen on toimittava julkisuusmyönteisesti ja tiedonsaannin rajoittamiselle tulee olla objektiivinen peruste. Myös julkisuuslain mukaan julkishallinnon viranomaisen tulee tiedottaa toiminnastaan.

Hallintolaki määrittelee hyvää hallintoa ja täydentää kuntalain tiedottamissäännöstä sekä julkisuuslain säännöksiä tiedonsaannin edistämismahdollisuudesta. Laajavaikutteisen asian vireilläolosta on ilmoitettava ja niiden osalta on varattava vaikuttamismahdollisuuksia. Hallintolaissa säädetään myös viranomaisen neuvonta- ja opastamismahdollisuudesta sekä asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielen käytämisestä.

Maankäyttö- ja rakennuslaki sekä asetus säätelee vielä erikseen alueiden käyttöön ja rakentamiseen liittyvää tiedottamista. Kaavoja valmistelevien viranomaisten on tiedotettava kaavoituksesta sillä tavoin, että niillä, joita asia koskee, on mahdollisuus seurata kaavoitusta ja vaikuttaa siihen. Edelleen kunnan on laadittava vähintään kerran vuodessa katsaus kunnassa ja maakunnan liitossa vireillä olevista ja lähiaikoina vireille tulevista kaava-asioista, jotka eivät ole merkitykseltään vähäisiä.

EU:n saavutettavuusdirektiivin mukaan viranomaisten on varmistettava, että niiden verkkosivustot ja mobiilisovellukset täyttävät saavutettavuutta koskevat vaatimukset kansainvälisten ohjeiden mukaisesti. Saavutettavuusvaatimukset koskevat verkkosivustoja ja mobiilisovelluksia mukaan lukien kunnan sosiaalisen median kanavat sekä kaikki kotisivulle kytkeytyvät digitaaliset palvelut. Saavutettavuus tarkoittaa, että mahdollisimman moni ihminen voi käyttää digitaalisia palveluja mahdollisimman helposti. Tämä koskee esim. henkilöitä, joilla on toimintarajoite, kuten näkövamma, kuulovamma tai autismi sekä henkilöt, joilla on motorisia rajoituksia. Verkkosisällön saavutettavuuteen kuuluvat: digitaalisen palvelun tekninen toteutus, helppokäyttöisyys, selkeä ja ymmärrettävä sisältö. Sisältö, jota asia koskee: teksti, kuvat, kaaviot, videot, navigointi/linkit, ajanvarauspalvelut, tapahtumakalenterit, asiakirjat (pdf, doc.) jne.

Askolan brändiviestintä määritellään erillisessä brändikäsi kirjassa. Brändi on aidosta tekemisestä lähtevää toimintaa. Jokainen kunnassa työskentelevä, luottamushenkilö ja kuntalainen tai vierailija on kuntabrändin lähettäjä. Kuntabrändi syntyy niistä mielikuvista, joita paikkakunnan sidosryhmillä yhteensä paikasta on. Aktiivinen brändityö synnyttää mahdollisimman positiivisia mielikuvia. Brändityö perustuu kunnan strategiaan, ja brändityöhön kannustetaan osallistumaan kunnan asukkaita, yrityksiä sekä muita toimijoita. Brändiä kehitetään ja seurataan jatkuvasti.

2. Millaista on Askolan kunnan ulkoinen viestintä?

Askolan kunnan viestintä on:

- avointa
- oikea-aikaista
- faktoihin perustuvaa
- helposti ymmärrettävää
- tasapuolista
- positiivista.

Askolan kunnan viestinnän tehtävänä on kertoa kunnan toimintaan liittyvistä asioista ja tapahtumista sekä lisätä kuntalaisten osallisuutta ja vuorovaikutusta. Viestintä tukee kunnan johtamista, palvelutuotantoa, lisää henkilöstön motivaatiota, sitoutumista ja yhteisöllisyyttä sekä edistää kuntalaisten tiedonsaanti- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Vireillä olevista merkittävistä asioista pyritään kertomaan jo suunnitteluvaiheessa, jotta voidaan käydä kansalaiskeskustelua ennen päätösesityksen tekoa. Tällaisia merkittäviä asioita voivat olla esimerkiksi talousarvion käsittely, strategiaprosessi taikka laajasti kuntalaisia koskeva asia. On tärkeää, että kuntalaiset tietävät, kenelle he voivat esittää kysymyksiä ja mitä kanavia pitkin he voivat kertoa mielipiteitään asioiden valmistelijoille sekä päättäjille. Päätöksenteon viestinnässä tulee huomioida myös salassapito ja henkilötietojen käsittelyä koskeva lainsäädäntö. Esimerkiksi yksityishenkilöiden tietoja taikka liike- ja ammattisalaisuuksia ei saa käsitellä julkisesti.

Askolan kunnan viestintä perustuu kuntastrategiaan. Askolan kunnan viestintä tukee kunnan tehtävää, joka on kuntastrategian mukaan edistää kuntalaisten hyvinvointia sekä kunnan elinvoimaa. Viestinnällä viedään kuntastrategiaa käytäntöön ja yhtenä sen tavoitteena on kunnan vision toteutuminen. Kuntastrategian tavoitteena on esimerkiksi positiivinen imago sekä avoin ja ratkaisukeskeinen toimintatapa, jotka tulee ottaa huomioon viestintää suunniteltaessa. Kunnan avoin viestintä tukee kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä kunnan johtamista ja kunnan strategisten tavoitteiden toteutumista.

elinvoima

Yritysmyönteisyys
Toimivat yhteydet
Kestävä talous
Arkijärki kunnan toiminnassa
Positiivinen imago
Avoin ja ratkaisukeskeinen toimintatapa

hyvinvointi

Ajanmukainen palveluverkko
Palveluiden saatavuus ja saavutettavuus
Hyvinvoiva henkilöstö
Kehittyvät ja ennaltaehkäisevät hyvinvoinnin- ja terveyden edistämispalvelut
Turvallinen, osallistava ja viihtyisä elinympäristö

Arvot

kestävyys
osallisuus
joustavuus
turvallisuus
positiivisuus

Kuva: Askolan kuntastrategia

3. Luottamushenkilöviestintä

Luottamushenkilöviestinnän tulee olla positiivista ja viestinnässä tulee ottaa huomioon toisen kunnioittaminen. Kuntalain 69 §:n mukaan ”Luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden parasta sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla.” Luottamushenkilön käytös ei saa olla yleisesti hyväksytyjen käytösnormien vastaista. Käyttäytymissäännös on toimintaohje, joka korostaa toiminnan arvoja. Tarkoituksena on vahvistaa kansalaisten luottamusta kunnallishallintoon. Tarkoituksena on vahvistaa sitä, että jokaisen asioita käsitellään asiallisesti, arvokkaasti ja asian vaatimalla vakavuudella.

Luottamushenkilö on ikään kuin kunnan imagolähtelä tai käyntikortti. Se, mitä luottamushenkilö viestii, liitetään usein koko kuntaan. Luottamushenkilöiden rooli on tärkeä arvo- ja linjakeskusteluissa sekä avoimen ja positiivisen viestintäilmapiirin aikaansaamisessa.

Sosiaalisen median käytössä on hyvä muistaa se, että kaikesta jää jälki. Julkaisu saattaa tallentua todella nopeasti eri paikkoihin, vaikka sen poistaisi nopeasti. Tämän takia on aiheellista miettiä

julkaisun mahdollisia seurauksia ennen kuin sen laittaa julkiseksi. On tärkeää miettiä tarkasti, onko julkaisu välttämätön, asiallinen ja tarpeellinen. Asioista kannattaa viestiä myönteiseen sävyyn. Omat näkemykset voi tuoda esille, mutta kannattaa miettiä tarkkaan sitä, miten asiat esittää. On tärkeää, että viestintää mietitään myös viestin kuulijan näkökulmasta. Jos yksittäinen viesti on negatiivinen, voi se pahimmillaan muuttaa hyvän asian negatiiviseksi, vaikka kyseessä olisi ollut vain yksittäinen mielipide. Viestinnässä tulee olla vastuullinen ja ajatella, että demokratiaan kuuluu erilaiset mielipiteet, mutta päätösten kanssa tulee elää.

Luottamushenkilönä tulee viestiä julkisuuslaki ja kuntalaki huomioon ottaen. Julkisuuslaki ja julkisuuden vaihe vaikuttaa siihen, mitä voi viestiä ja kertoa. Salassa pidettävistä ja luottamuksellisista asioista ei viestitä ulkopuolisille. Kokouksessa käsitellyt salassa pidettävät asiat ovat lain mukaan salassa pidettäviä, ja niistä ei voi kertoa ulkopuoliselle. Keskustelut suljetuissa kokouksissa ovat luottamuksellisia, mutta asiat ovat kuitenkin siltä osin julkisia, mitä pöytäkirjassa ja sen liitteissä on kirjoitettu. Salassa pidettävien asioiden lisäksi on otettava huomioon ihmisten yksityiselämän suoja sekä henkilötiedot.

Silloin kun asia on päätetty ja päätökseen liittyvät asiakirjat tulevat julkiseksi kaikkien nähtäville, asiasta voi kertoa eri kanavissa. Asiasta voi kertoa vain sen verran, mitä pöytäkirjoihin on kirjattu tai olette yhdessä päättäneet viestiä ja tiedottaa (pois lukien salassa pidettävät asiat). Keskenäiset asiat ovat viestinnässä hankalampia. Kunta voi julkisuuslain mukaan käyttää harkintaa siitä, mitä tietoja keskenäisistä asioista annetaan. Harkintaa käyttää kuitenkin kunta eikä yksittäinen luottamushenkilö. Mielipiteen kertominen on eri asia kuin tietojen luovuttaminen. Voit kertoa mielipiteesi tai henkilökohtaisen kantasi julkisuudessa tiedossa oleviin keskenäisiin asioihin, mutta varo paljastamasta muita asioita. Varmista ennen kuin viestit keskenäisistä asioista. Näin ei pääse tapahtumaan harkitsematonta viestintää.

Valtuuston kokoukset ovat kuntalain 101 §:n mukaan julkisia. Muiden toimielinten kokoukset ovat lähtökohtaisesti suljettuja. Kuitenkin muukin toimielin voi järjestää julkisia kokouksia. Valtuuston kokoukset ovat siis kuntalain perusteella julkisia ja yleisölle on järjestettävä mahdollisuus päästä seuraamaan kokouksia. Valtuuston kokous voi olla myös suljettu, jos käsitellään asiaa tai asiakirjaa, joka on lain mukaan salassa pidettävä. Valtuuston suljetun kokouksen asiakirjat ovat salassa pidettäviä vain, jos laissa niin säädetään. Valtuusto voi myös päättää käsitellä yksittäisen asian suljetussa kokouksessa, mutta suljettuun käsittelyyn on oltava erityisen painava syy. Esimerkiksi kunnan edun turvaaminen hankinnassa tai yrityskaupassa voisi edellyttää suljettua käsittelyä. Yleisin kokouspaikka on valtuuston istuntosali. Nykyään on myös paljon sähköisiä kokouksia ja yleisöllä on oltava mahdollisuus seurata toimielimen julkista kokousta myös sähköisesti. Tällöin julkisuusperiaate toteutuu myös sähköisissä kokouksissa.

Valtuustoa lukuun ottamatta kunnan muiden toimielinten kokoukset ovat julkisia vain, jos toimielin niin päättää. Esimerkiksi kunnanhallituksen ja lautakuntien kokoukset ovat suljettuja, mutta julkisen kokouksen pitäminen on toimielinten harkinnassa. Kokouksia ei voi kuitenkaan pitää julkisina, jos käsitellään salassa pidettäviä asioita. Sivulliset ja yleisö eivät saa olla läsnä toimielimen suljetussa kokouksessa. Muiden kuin toimielimen jäsenten läsnäolosta ja puheoikeudesta suljetussa kokouksessa määrätään kunnan hallintosäännössä. Läsnä voivat olla läsnäoloon oikeutetut viranhaltijat ja luottamushenkilöt. Lisäksi kokouksessa voi olla ulkopuolisia asiantuntijoita. Asiantuntijat ovat lähtökohtaisesti paikalla vain heidän kuulemisensa ajan. Jos on perusteltua tarvetta jonkun muun kunnan henkilöstöön kuuluvan pysyvään läsnäoloon suljetussa kokouksessa, tästä voidaan määrätä hallintosäännössä. Suljetun kokouksen keskustelut ovat luottamuksellisia, mutta eivät automaattisesti salassa pidettäviä. Jos keskustelut paljastetaan sivulliselle, sitä ei voida pitää salassapitorikoksena, vaan hyvän hallintotavan vastaisena. Omia mielipiteitä voi esittää, mutta muiden puheenvuoroista kertominen ei ole arvokasta käytöstä ja se vaarantaa sitä luottamuksellisuutta, jota hyvä kokoustyöskentely edellyttää.

Kun viestitään eri kanavilla, on tärkeää muistaa, että viestitään kunnan asioista ja päätöksenteosta ja silloin asioita tulee käsitellä kunnioittavasti, arvokkaasti ja päätöksenteon kohteen oikeusturva huomioiden. Hyvä käytös on syytä muistaa kokouksissa, valmistelevalle keskustelussa, somessa ja epävirallisemmissä keskusteluissa. Myös sisäisessä WhatsAppissa tulee huomioida arvokas käytös ja toisten kunnioittaminen sekä se, ettei näitä keskusteluja voi jakaa ulkopuoliselle.

Kunnan virallinen tiedottaminen tapahtuu aina hallintosäännön ja viestintäohjeen mukaisella tavalla. Kun luottamushenkilö tekee omaa viestintää omilla kanavilla, on tärkeää, että viestin vastaanottaja pystyy erottamaan sen kunnan virallisesta viestinnästä ja lisäksi luottamushenkilö vastaa siitä itse. Luottamushenkilön pitää kiinnittää huomiota siihen, että itsekin tehdyssä viestinnässä faktat ovat kunnossa.



Kuva:
Luottamushenkilön viestintä

4. Ulkoisen viestinnän vastuut ja organisointi

Askolan hallintosäännön 6 §:n mukaan:

“Kunnanhallitus johtaa kunnan viestintää ja tiedottamista kunnan toiminnasta. Kunnanhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat. Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.

Kunnanhallitus, lautakunnat, kunnanjohtaja sekä palvelualueiden johtavat viranhaltijat huolehtivat, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.

Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä sekä otetaan huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.”

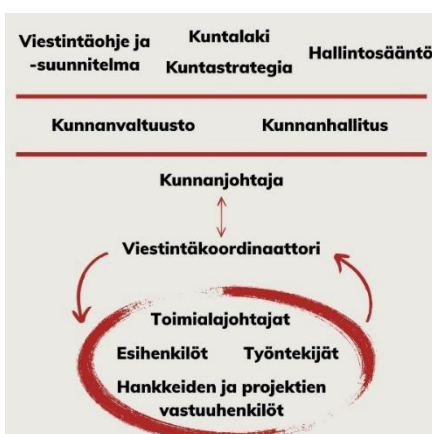
Käytännön tasolla viestinnän vastuut ovat seuraavat:

- **Kunnanvaltuusto** luo mahdollisuudet viestintään toimintasuunnitelman ja talousarvion hyväksymisen sekä voimassa olevan hallintosäännön ja kuntastrategian avulla.
- **Kunnanhallitus** hyväksyy viestintäohjeen. Kunnan viestintää toteutetaan viestintäohjeen ja viestintäsuunnitelman mukaisesti.
- **Toimielinten** palvelualuejohtajat vastaavat oman toimielimensä päätösviestinnästä yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä puheenjohtajan sekä viestintä- ja tapahtumakoordinaattorin kanssa.
- **Kunnan operatiivista viestinnän työtä** johtaa **kunnanjohtaja** kunnanhallituksen alaisuudessa apunaan viestintä- ja tapahtumakoordinaattori.
- **Palvelualuejohtajat** vastaavat palvelualueiden sisäisten asioiden viestinnästä yhteistyössä viestintä- ja tapahtumakoordinaattorin kanssa.
- **Viestintä- ja tapahtumakoordinaattori** toimii viestinnän yhdyshenkilönä ja asiantuntijana ja toteuttaa viestinnän tehtäviä. Hän huolehtii myös vuosittaisen viestintäsuunnitelman valmistelusta.
- **Elinvoimapäällikkö** vastaa elinkeino- ja elinvoima-asioiden viestinnästä yhteistyössä viestintä- ja tapahtumakoordinaattorin kanssa.
- **Hyvinvointikoordinaattori** vastaa hyvinvointiin liittyvien asioiden viestinnästä yhteistyössä viestintä- ja tapahtumakoordinaattorin kanssa.
- Käytännön viestintävastuu on **palvelualuejohtajilla, esimiehillä ja viestintää hoitavilla henkilöillä** tilanteissa, joissa viestinnän osalta tehtäviä on delegoitu henkilökunnalle.
- **Hankkeiden ja projektien vastuuhenkilöt** vastaavat niiden viestinnästä yhteistyössä viestintä- ja tapahtumakoordinaattorin kanssa.
- **Jokainen kunnan työntekijä viestii** työssään kuntalaisille, asiakkaille ja yhteistyökumppaneille noudattaen tätä viestintäohjetta ja viestinnän periaatteita.

Koko konsernissa viestitään yhtenäisin periaatein ja kuntastrategiaa toteuttavalla tavalla. Kunnan tytäryhtiöiden on annettava tiedottamista varten kunnan yleishallintoon (Demokratia ja toimivuus -palvelualue) tiedotuksesta vastaavan viranhaltijan ohjeiden mukaiset tiedot. Ennen tietojen antamista tytäryhtiöiden on arvioitava, voidaanko tiedot antaa aiheuttamatta yhtiöille haittaa.

Tytäryhtiöiden on myös oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnastaan ja taloudestaan. Heidän on informoitava kuntaa myös ennen merkittävän asian julkiseksituloa. Tiedottamisen on tuettava konsernin asettamia tavoitteita.

Tytäryhtiöitä koskevasta tarkoituksenmukaisesta tiedottamisen järjestämisestä vastaa tytäryhtiön puolesta sen hallitus ja toimitusjohtaja sekä kunnan puolella kunnanhallitus ja kunnanjohtaja. Tiedottamisessa ja tietojen antamisessa yhteisöjä koskevissa asioissa tulee huomioida kunnan yleiset tiedotusperiaatteet sekä julkisuus- ja salassapitosäännökset.



Kuva: Ulkoisen viestinnän vastuut ja periaatteet

5. Ulkoisen viestinnän kohderyhmät ja kanavat

Askolan kunnan ulkoisen viestinnän kohderyhmiä ovat:

- kuntalaiset
- palvelujen käyttäjät
- vapaa-ajan asukkaat
- potentiaaliset uudet kuntalaiset ja yritykset
- kunnan työntekijät ja luottamushenkilöt
- kunnassa toimivat yritykset, yhdistykset, julkisyhteisöt ja järjestöt
- viranomaiset
- media
- naapurikunnat, hyvinvointialue
- matkailijat

Ulkoisen viestinnän pääkanavat ovat:

- kunnan verkkosivut (askola.fi)
- muut kunnan sivustot (visitaskola.fi) ja somekanavat (Facebook, Instagram, Twitter)
- sähköinen ilmoitustaulu (uudet nettisivut, jos mahdollista toteuttaa)
- tiedotteet
- sähköposti, sähköpostilistat
- tilaisuudet
- esitteet, julkaisut ja ilmoitukset
- tarveperustaisesti paikallislehdet, omakoti- ja rakentajalehdet
- Wilma, Daisy

6. Tietopyynnöt

Kunnan tietopyyntöjen luovuttaminen perustuu lakiin viranomaisen toiminnan julkisuudesta. Tietopyynnön saapuessa kuntaan, täytyy ensin selvittää, koskeeko pyyntö viranomaisen asiakirjaa. Viranomaisen asiakirjoja voivat olla asiakirjat, jonka kunta tai sen palveluksessa olevat ovat laatineet tai se on toimitettu kuntaan sen käsittelyä varten tai muuten sen tehtävään tai toimialaan kuuluvassa asiassa.

Viranomaiselle saapuva sähköposti on tietopyyntö ja sitä kautta on viranomaisen asiakirja. Se muuttuu julkiseksi sillä hetkellä, kun se saapuu kuntaan. Mikäli tietopyynnöissä ilmenee salassa pidettävää tietoa, kuten esimerkiksi terveystietoja, tietopyyntö luokitellaan siltä osin tai kokonaan salaiseksi. Julkisuuslain 24 § kertoo salassa pidettävistä viranomaisen asiakirjoista. Kunnan sisäiset keskustelut ja henkilöstön välillä tapahtuva viestintä, jotka eivät koske asian vireillepanoa tai vireillä olevan asian käsittelyä, ovat luonteeltaan henkilökohtaisia, eivätkä näin viranomaisen asiakirjoja. Vaikka keskustelut olisi käyty sähköpostilla, eivät ne muutu viranomaisen asiakirjoiksi.

Tietopyyntö voi saapua joko kirjallisesti tai suullisesti. Kunta ei voi vaatia pyyntöä kirjallisesti. Pyytäjän ei myöskään tarvitse perustella pyyntöään tai esittää henkilöllisyyttään yleisissä tietopyynnöissä. Mikäli kunta ei voi luovuttaa tietoja, täytyy olla peruste esteelle. Mikäli asiakirjassa on osittain salassa pidettäviä tietoja, täytyy ne peittää tai mikäli se ei ole mahdollista, jätetään se tieto antamatta. Salassa pidettävien tietojen osalta voidaan tehdä hallintopäätös, jossa viitataan salassapitoperusteisiin sekä kerrotaan yleisellä tasolla, millaisista tiedoista on kyse. Päätökseen lisätään hallintovalitusosoitus.

Tietopyynnöt saapuvat yleensä kunnan kirjaamoon tai suoraan virkahenkilöstölle tai työntekijöille. Pyydetyn tiedon antaa henkilö, jolle kunta on määritellyt ko. tehtävän hoitamisen tai jolle tehtävä asemansa vuoksi kuuluu. Valmistelussa olevasta asiakirjasta tietoja voi luovuttaa valmistelija. Yksittäinen kunnan työntekijä voi siirtää luovutus päätöksen esihenkilölleen tai muulle viranomaiselle. Myös kuntaan ei kuuluvat tietopyynnöt voidaan siirtää oikealle viranomaiselle.

Julkisuuslaki määrittää, että kunnan on vastattava tietopyyntöihin viivytyksettä ja välittömästi. Laissa on säädetty julkisten asiakirjojen osalta määräajaksi tavanomaisissa asioissa kaksi viikkoa ja monimutkaisimmissa asioissa kuukausi.

Tietopyyntöjen muistilista

- ✓ Tietopyyntö muuttuu julkiseksi sillä hetkellä, kun se saapuu kuntaan
- ✓ Jos tietopyynnöissä ilmenee salassa pidettävää tietoa, se luokitellaan siltä osin tai kokonaan salaiseksi.
- ✓ Kunta ei voi vaatia pyyntöä kirjallisesti. Pyytäjän ei tarvitse perustella pyyntöään tai esittää henkilöllisyyttään.
- ✓ Jos kunta ei voi luovuttaa tietoja, täytyy olla peruste. Jos asiakirjassa on osittain salassa pidettäviä tietoja, täytyy ne peittää tai jätetään tieto antamatta.
- ✓ Salassa pidettävien tietojen osalta voidaan tehdä hallintopäätös, jossa viitataan salassapito-perusteisiin
- ✓ Pyydetyn tiedon antaa henkilö, jolle kunta on määritellyt ko. tehtävän hoitamisen tai jolle tehtävä asemansa vuoksi kuuluu.
- ✓ Laissa on säädetty julkisten asiakirjojen osalta määräajaksi tavanomaisissa asioissa kaksi viikkoa ja monimutkaisimmissa asioissa kuukausi.

Kuva: Tietopyyntöjen muistilista

7. Tiedotteet

Koko kuntaa koskevissa asioissa mediatiedotteet hyväksyy kunnanjohtaja tai hallintojohtaja. Palvelualueita koskevat mediatiedotteet hyväksyy palvelualuejohtaja. Sisäiset, henkilöstölle tarkoitetut viralliset tiedotteet ja asiakastiedotteet hyväksyy hallintojohtaja. Kunnan lähettämät tiedotteet laaditaan kunnan omalle tiedotepohjalle. Tiedotemallipohja löytyy intrasta.

Medialle menevät tiedotteet jaetaan myös luottamushenkilöille ja henkilökunnalle sekä julkaistaan kunnan www-sivuilla.

Tarvittaessa asiantuntijana ja tiedonjakelijana toimii viestintä- ja tapahtumakoordinaattori. Viralliset kunnan lausunnot, selvitykset ja esitykset annetaan hallintosäännön toimivaltasäännösten mukaisesti.

8. Päätösviestintä

Kuntalain 29 § määrittää viestintää ja painottaa sitä, että kunnan on tiedotettava asukkaille, järjestöille, palvelujen käyttäjille ja muille yhteisölle. Julkisuus on hallinnon yksi yleisperiaatteista ja näin ollen oikeusturvan ja kansalaisvalvonnan tärkeimpiä takeita.

Askolan kunta viestii päätöksistään yleisessä tietoverkossa. Lisäksi päätöksistä viestitään tarpeen mukaan muilla kanavilla.

Kunnanvaltuuston ja hallituksen sekä lautakuntien esityslistat ovat nähtävissä: <https://www.askola.fi/etusivu/paatoksenteko-hallinto/esityslistat-ja-poytakirjat/>

Kokouskutsu on lähetettävä vähintään neljää päivää ennen valtuuston kokousta kullekin valtuutetulle sekä niille, joilla on kokouksessa läsnäolo-oikeus tai -velvollisuus. Samassa ajassa kokouksesta on tiedotettava kunnan verkkosivuilla. Kunnanhallituksen kokouskutsu on lähetettävä kolme päivää ennen kokousta. Lautakunnat määrittävät kokouskutsun lähetysajan lautakuntien kokouksiin.

Esityslista, pöytäkirja ja viranhaltijapäätös

Esityslista

- Viestii kunnan valmisteluissa olevista asioista viranhaltijoille, luottamushenkilöille, kuntalaisille ja medialle.
- Sisältää päätöksentekijöille tarvittavat tiedot päätöksentekoa varten.
- Julkaistaan kunnan verkkosivuilla ennen kokousta.
- Salassa pidettävien tietojen osalta tehdään merkintä salassapidosta Salassa pidettäviä tietoja ei julkaista.

Pöytäkirja

- Pöytäkirjat pidetään nähtävillä siihen liittyvine valitusosoituksineen tarkastamisen jälkeen kunnan verkkosivuilla siten kuten kuntalain 140 § kerrotaan.
- Pöytäkirja viestii kunnan asukkaille ja toimii tiedon siirron, säilytyksen sekä oikeussuojan ja valvonnan lähteenä.

Viranhaltijapäätös

- Viranhaltijapäätökset julkaistaan kunnan verkkosivuilla päätöksen allekirjoittamisen jälkeen.
- Julkaisemisesta vastaa päätöksestä vastaava viranhaltija.

9. Kunnan ilmoitukset ja kuulutukset

Askolan kunnan viralliset ilmoitukset ja kuulutukset julkaistaan kunnan verkkosivuilla www.askola.fi

Lisäksi päätöksiä julkaistaan myös fyysisellä ilmoitustaululla avoimuuden hengessä. Viralliset ilmoitukset julkaistaan lisäksi lainsäädännön erikseen niin edellyttäessä kunnan virallisella ilmoitustaululla ja tarvittaessa virallisessa ilmoituslehdessä. Virallisiksi ilmoituksiksi määritellään kunnan toimintaan lakisääteisesti kuuluvat ilmoitukset ja kuulutukset kuten kuulutukset vaaleista sekä kaavoitusta koskevat tiedoksiannot.

Lakisääteisiä kuulutuksia ovat mm:

- valtuuston kokoukset
- rakennusvalvonnan päätökset
- pöytäkirjojen nähtävällä pitäminen
- ympäristötoimen luvat ja päätökset
- kaavojen vireille tulot ja kaavapäätökset
- vaalit

10. Markkinointiviestintä

10.1. Henkilökohtainen viestintä

Asiakaspalvelu on osa kunnan viestintää. Askolan kunnan strategian mukaisesti palvelu on ystävällistä, joustavaa ja ripeää. Kaikki kunnan työntekijät toimivat kunnan käyntikortteina asiakaspalvelutilanteissa. On merkityksellistä, millaisella aikataululla sekä miten kuntalaiset ja asiakkaat kohdataan ja miten heille viestitään. Palveluista kerätään myös palautetta, jota hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Hyvä asiakaspalvelu ja tyytyväinen asiakas ovat osa markkinointiviestintää. Viestinnässä pyritään hyvään henkeen ja muiden kunnioittamiseen sekä positiivisuuteen.

10.2. Kunnan kotisivut

Askolan kunnan kotisivuilla on luotettavaa ja ajantasaista tietoa kunnan toiminnasta ja palveluista. Verkkosivuilla julkaistaan kuntaa ja sen palveluja koskevat oleelliset tiedot. Hyvin toteutetut ja säännöllisesti päivitetyt verkkosivut markkinoivat ja profiloivat kuntaa. Jotta sivut sisältävät ajankohtaista ja oikeaa tietoa, on sivujen säännöllinen päivittäminen tärkeää. Jotta asiakkaat voivat löytää ajan tasalla olevaa oikeaa tietoa, viestinnän tuottamiseen, verkkosivujen päivittämisen ja ajankohtaisuuden varmistamiseksi on sovittu vastuunjako, jossa jokainen toimiala vastaa toimialansa viestinnän tuottamisesta ja ajantasaisuudesta. Tietojen saavutettavuutta kunnan verkkosivuilla tarkastellaan väliajoin tietoa etsivän kuntalaisen näkökulmasta.

Kuntalaiset voivat jättää palautetta ja kehittämisideoita kotisivujen kautta.

10.3. Sosiaalinen media

Sosiaalisen median kanavat toimivat alustana muun muassa markkinoinnille, viestinnälle, neuvontapalveluille, asukkaiden osallistamiselle sekä yhteydenpidolle. Sosiaalisen median käyttäminen on osa kokonaisviestintää ja se tukee Askolan kuntastrategiaa. Kaikki sosiaalisen median kanavat, joita avataan, ilmoitetaan kunnan viestintä- ja tapahtumakoordinaattorille viipymättä.

Viestintä- ja tapahtumakoordinaattori ylläpitää rekisteriä siitä, mitä kanavia on käytössä sekä ylläpitää listaa kanavista vastaavista henkilöistä. Hän myös laittaa yksiköiden käyttöönotettavia kanavia näkyviin virallisille kotisivuille www.askola.fi

Esihenkilöiden vastuulla on varmistaa, että mikäli tiedotuksesta vastaavaksi nimetty henkilö vaihtuu, niin uuden päivittäjän tiedot toimitetaan viestintä- ja tapahtumakoordinaattorille. Esimies varmistaa myös, että käytössä olevan kanavan ylläpito-oikeus säilyy edelleen kunnan hallussa. Askolan kunnan viralliset sosiaalisen median tilit ovat Facebookissa, Twitterissä sekä Instagramissa. Kunta arvioi jatkuvasti uusia sosiaalisen median viestintäkanavia ja ottaa niitä käyttöönsä tarpeen mukaan.

Facebook mahdollistaa nopean, tehokkaan ja vuorovaikutteisen viestinnän kunnan päivittäisten asioiden viestinnässä. Kuntalaisten näkökulmasta Facebook tarkoittaa myös helppoa palautteenantokanavaa, jossa voi myös käydä keskustelua, esittää mielipiteitä sekä kysymyksiä kuntaa koskevista asioista. Askolan kunnalla on Facebookissa vain yksi kunnan yhteinen tili, jossa julkaisut tehdään huomioimalla Askolan brändi. Vastuu tilistä on viestintä- ja tapahtumakoordinaattorilla.

Twitter on vuorovaikutuskanavana ja lähtökohtaisesti keskusteleva ja siellä voidaan käydä vuoropuhelua organisaatiolle keskeisissä teemoissa sekä jakaa postauksia ajankohtaisista asioista. Askolan kunnalla on Twitterissä vain yksi yhteinen kunnan tili, jossa julkaisut tehdään huomioimalla Askolan brändi. Vastuu tilistä on viestintä- ja tapahtumakoordinaattorilla.

Instagramissa jaetulla sisällöllä luodaan positiivista mielikuvaa kunnasta. Sisältö voi olla aiheiltaan epävirallista ja välitöntä. Tilillä voidaan jakaa esimerkiksi Askolan kunnan markkinointia tukevaa kuvasisältöä, kunnan arkea sekä tapahtumien markkinointia. Sekä Instagramissa että Twitterissä tehdyissä päivityksissä kannattaa hyödyntää hashtageja (#avainsana) eli aihetunnisteita, joilla käyttäjät voivat löytää itseään kiinnostavia sisältöjä. Askolan kunnalla on Instagramissa vain yksi yhteinen kunnan tili, jossa julkaisut tehdään huomioimalla Askolan brändi. Vastuu tilistä on viestintä- ja tapahtumakoordinaattorilla.

Kunnan hallinnossa useammalla työntekijällä on päivitysoikeudet sosiaalisen median kanaviin. Kunnan virallisissa somekanavissa kuntalaisten viesteihin reagoimisesta vastaa viestintä- ja tapahtumakoordinaattori.

Kunnan eri palvelualueilla voi olla muita sosiaalisen median tilejä, mutta koordinoituvastuu on viestintä- ja tapahtumakoordinaattorilla.

Kunnalla on myös VisitAskola-somekanavat ja verkkosivut, joilla viestitään matkailusta kiinnostuneille ja tehdään markkinointiviestintää. Viestinnän tarkoituksena on luoda vetovoimaisuutta, hyvää henkeä ja positiivista imagoa Askolasta. Kanava ei ole tarkoitettu kriittiseen keskusteluun. Vastuu tilistä on viestintä- ja tapahtumakoordinaattorilla.

Kunnan sosiaalisen median tileille tehtävissä postauksissa noudatetaan yhtenäisyyttä sekä Askolan graafista ilmettä. Yhtenäinen ja tunnistettava visuaalinen ilme parantaa Askolan kunnan tunnettavuutta, tekee viestinnästä erottuvaa sekä vahvistaa kunnan brändiä ja tunnettavuutta.

Sosiaalisen median tilien päivityksissä kannattaa kiinnittää huomiota viestin ymmärrettävyyteen sekä pitää päivitykset ytimekkäinä ja tarvittaessa linkittää yksityiskohtaisempiin tietoihin kunnan verkkosivuille. Sosiaalisen median käytössä tulee huomioida kunnan tietosuojan ja tietoturvaan liittyvät asiat.

Kunnan viranhaltijoiden ja työntekijöiden tulee sosiaaliseen mediaan kirjoittaessaan erottaa selkeästi se, kirjoittaako hän kunnan viranhaltijana tai työntekijänä omalla nimellään vai yksityishenkilönä. Yksityishenkilönäkin kirjoittaessa sosiaaliseen mediaan, tulee varmistaa, ettei niitä voida tulkita kunnan kannanotoksi, mielipiteeksi tai vastaukseksi. Julkisilla kanavilla ei saa kommentoida tai kirjoittaa kuntaan liittyviä asioita kunnan nimissä ilman asiasta vastaavien esihenkilöiden hyväksyntää. Työntekijän tai viranhaltijan vastatessa tai kirjoittaessa kuntaa koskevaan kirjoitukseen tulee hänen varmistaa, ettei kirjoitus tai vastaus ole vastoin kunnan viestintäohjeita, strategiaa tai ole imagoa loukkaavaa. Sosiaalisen median käytössä pitää huomioida kunnan tietosuoja- ja tietoturvaohjeet. Myös luottamushenkilöiden viestinnän tulee olla asiallista ja rakentavaa. Luottamushenkilöiden on hyvä tiedostaa oman viestintänsä merkitys kunnan maineen rakentamisessa.

Ennen some-julkaisua:



Pohdi saako asiasta (vielä) kertoa?



Kuka saa kertoa asiasta?



Liittykö julkaisuun muita henkilöitä kuin sinä?



Muista arvokas käytös myös viestinnässä



Harkitse tarkkaan ennen kuin julkaiset



Perustele näkemyksesi

Kuva: Vinkkejä viestintään

11. Somevinkit ja -etiketti

Tutustu myös hyväksi havaittuihin somevinkkeihin ja -etikettiin alla.

Somevinkit

- 1 Käytä hashtageja eli avainsanoja, esimerkiksi #kunnat.
- 2 Facebookissa on riski, että alat tykkäilemään kunnan tilillä postauksista vahingossa. Varmista siis aina, toimitko Facebookissa itsenäsi vai kuntana.
- 3 Hyödynnä storyja eli tarinoita Instagramissa ja Facebookissa.
- 4 Kannustakaa ihmisiä merkitsemään kunta somepostauksiin ja pyytäkää heiltä lupaa jakaa julkaisu somessa Instagramin ja Facebookin tarinoissa tai uudelleentwiittaamalla Twitterissä.
- 5 Älä julkaise saman päivänä montaa julkaisua, ettei niiden näkyvyys kärsi.
- 6 Suunnittele! Tee esimerkiksi somekalenteri, johon jokainen julkaisu tekevä voi merkitä etukäteen julkaisunsa.
- 7 Muista tarkistaa teksti: onko se selkeä, onko kirjoitusvirheitä, ovatko tiedot oikein.
- 8 Somejulkaisut voivat olla esteellisiä. Harkitse esimerkiksi selkokieltä ja kuvien kuvailua (esimerkiksi "Kuvassa on kunnantalo ja kesäksi istutettuja kesäkukkia").
- 9 Käytä huumoria ja emojeja kohtuudella ja sopivissa tilanteissa.
- 10 Saman julkaisun voi julkaista kaikkiin someihin, jotta on mahdollista tavoittaa suuri joukko ihmisiä.

Some-etiketti

- 1 Muista kunnioitus ja arvostava käytös.
- 2 Häirintä ei ole ikinä hyväksyttävää. Mikäli kohtaat tai näet häirintää tai kiusaamista somessa, kerro siitä esimerkiksi esihenkilölle.
- 3 Monet yrittävät provosoida muita somessa. Mieti, kannattaako provosointiin lähteä mukaan.
- 4 Mieti, mistä asioista voit kertoa itsenäsi. Monet voivat kuvitella, että kaikki sanomasi on kunnan näkökulma.
- 5 Kannusta keskusteluun! Voit esimerkiksi kysyä seuraajilta mielipiteitä.
- 6 Pohdi, millainen tyyli sopii julkaisun kontekstiin. Onko julkaisu puhekielinen ja vapaamuotoinen, vai selkokielinen, jotta kaikki voivat ymmärtää julkaisun?
- 7 Varmista, onko asia salassa pidettävä.
- 8 Somessa on riski väärinymmärryksille. Varmista, että kerrot asiasi niin, ettei sitä voi ainakaan helposti ymmärtää väärin.
- 9 Jos julkaisuusi liittyy muita ihmisiä, pyydä ensin lupa julkaisulle.
- 10 Some on täynnä negatiivisuutta, joten positiivisuutta kannattaa hyödyntää!

12. Verkojulkisuus

Kuntalain 29§ mukaan Askolassa huolehditaan, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Verkkoviestintä tapahtuu kuitenkin yksityisyyden suoja sekä salassa pidettävät tiedot huomioiden. Verkkoviestinnässä tulee huolehtia, että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu ja ettei yleiseen tietoverkkoon viedä salassa pidettäviä tietoja.

Viestintä- ja tapahtumakoordinaattori huolehtii siitä, että keskeisimpiä asioita, kuten talousarvioproessia nostetaan esiin verkossa.

Ennen verkkoon julkaisemista on hyvä käydä läpi seuraavat asiat:

- Julkaisu ei saa sisältää salassa pidettäviä tietoja.
- Julkaisu ei saa sisältää sellaisia henkilötietoja, joiden verkkojulkaisemiseen ei ole lain mukaista perustetta.
- Tarkista tekstin ymmärrettävyys lukijan näkökulmasta.
- Oikolue julkaisu.

Verkojulkaisemisen perussääntö

Vaikka asiakirjat tai tiedot ovat julkisia, se ei tarkoita, että ne voi julkaista verkossa. Julkisuuden lisäksi täytyy arvioida asiakirjan tai tiedon merkitys yksityisyyden suojan kannalta.

Henkilötiedon julkaiseminen verkossa

Henkilötieto voi olla julkinen tai salassa pidettävä. Julkisiakaan henkilötietoja ei saa tarpeettomasti julkaista verkossa. Henkilötiedot tulee poistaa julkaistavista asiakirjoista ennen julkaisemista. Kunnan tiedottamisintressi oikeuttaa julkaisemaan henkilötietoja. Jos tiedottamisintressin kannalta on välttämätöntä julkaista henkilötietoja sisältävä asiakirja verkossa, henkilötiedot kuitenkin poistetaan tehokkaasti tiedottamisen jälkeen. Henkilötietoja sisältävät kokousasiakirjat on hyvä poistaa verkosta viimeistään vuoden kuluttua julkaisemisesta.

Yksityisyyden suoja on tässä yhteydessä painavampi peruste kuin julkisuusperiaate tai kuin tiedottamisvelvollisuus. Yksittäistä tunnistettavaa henkilöä koskevien tietojen laittaminen kunnan verkkosivuille on henkilötietojen käsittelyä, johon sovelletaan tietosuojasetusta ja tietosuojalakea.

Henkilötietojen käsittelyn pitää olla asiallisesti perusteltua kunnan toiminnan kannalta eli perustua kunnan lakisääteisiin tehtäviin tai kunnan vapaaehtoisten tehtävien hoitamiseen. Ilman suostumusta voi julkaista yksittäisen henkilön tietoja voi verkossa vain, jos tietoihin liittyy kuntalain 29 §:n mukaista tiedottamisintressiä ja niin kauan kuin tiedottamisintressi on. Yksityiskohtaisten henkilöä koskevien tietojen käsittely kunnan verkkosivuille ei yleensä ole tarpeen. Tarkemmat tiedot kunnassa käsiteltävistä julkisista asioista ovat joka tapauksessa saatavissa muulla tavalla.

SISÄINEN VIESTINTÄ



13. Sisäinen viestintä, yleistä

Sisäisen viestinnän kohderyhmiä ovat kunnan työntekijät sekä luottamushenkilöt.

Sisäisen viestinnän ytimessä ovat avoimuus, luottamuksellisuus, vuorovaikutus, osallistuminen sekä positiivisuus. Sisäisen viestinnän tehtävänä on varmistaa se, että kunnan työntekijöillä ja luottamushenkilöillä on käytössään työhön ja päätöksentekoon tarvittavat tiedot. Hyvä ja toimiva sisäinen viestintä on toimivan johtamisen ja hyvän työilmapiirin ytimessä.

13.1. Henkilöstöviestintä

Henkilöstöviestintää toteutetaan Askolassa yhteistoimintalain mukaisesti. Näin varmistetaan, että henkilöstö saa tietoa itseään koskevista asioista sekä niiden kehittämistä jo suunnitteluvaiheen aikana sekä sen edetessä. Muutostilanteissa viestinnän merkitys korostuu. Henkilöstöviestintää voi tapahtua kirjallisesti, suullisesti tai verkkoviestinnällä. Henkilöstöviestinnän keinoja ovat muun muassa perehdyttäminen, työnohjaus, palaute työstä, kehityskeskustelut, henkilöstöinfot, kokoukset, tiedotteet, sähköpostiviestit sekä intranet.

13.2. Sisäisen viestinnän keinot ja välineet

Askolassa tärkeimmät sähköisen sisäisen viestinnän välineet ovat sähköposti, Intranet ja Teams. Lisäksi tärkeitä viestintämuotoja ovat yhteiset käytävä- ja kahvikeskustelut. Jokaisen kunnan työntekijän tulee seurata Intraa sekä pitää kalenterit ajan tasalla.

Valtuuston, kunnanhallituksen ja lautakuntien jäseniä varten on/perustetaan omia Teams-kanavia, jotka sähköpostin lisäksi toimivat viestintäkanavina.

Lähtökohtaisesti kaikille kunnan uusille työntekijöille luodaan kunnan sähköpostiosoite etunimi.sukunimi@askola.fi. Henkilöille, joilla kunnan sähköpostiosoitetta ei ole, saavat työtä koskevat ohjeet ja tiedotteet esihenkilöltään. Sähköpostin jakelulistojen tulee olla ajan tasalla ja

työsuhteiden päätyttyä sähköpostitilit poistetaan.

Intranetistä löytyvä Whistleblower-kanava on tarkoitettu sisäiseen palautteen jättämiseen. Palautetta voi antaa kaikesta, kuten puutteista, kokemastaan huonosta kohtelusta ja myös positiivista palautetta. Palautteen voi jättää myös anonyyminä. Ylläpitäjänä toimii hallintojohtaja.

KRIISIVIESTINTÄ

Kunnassa on oma kriisiviestintäohje. Tämä ohje täydentää kriisiviestintäohjetta.

Viestinnän tavoitteena on elintärkeiden palvelujen ja toimintaedellytysten turvaaminen kaikissa tilanteissa sekä tukea johtamista. Kuntalaisten turvallisuudesta ja henkisestä tasapainosta huolehditaan mm. välittämällä heille oikeaa tietoa selkeästi ja oikea-aikaisesti. Median tiedontarpeeseen tulee vastata mahdollisimman nopeasti, avoimesti ja täsmällisesti.

Viestinnän ensisijaisena tehtävänä on kertoa kuntalaisille ja tarpeen mukaan medialle sekä muille sidosryhmille siitä, mitä on tapahtunut ja pitää heidät ajan tasalla vallitsevasta tilanteesta ja kertoa heille, kuinka pitää toimia. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tiedottamisen painopiste siirtyy toimintoja ohjaavaan ja pelastavaan tiedottamiseen.

Kriisiviestintää vaativia erityistilanteita voivat olla esimerkiksi häiriöt veden-, sähkön- tai lämmönjakelussa, erilaiset onnettomuudet kuten tulipalot, liikenneonnettomuudet, tulvat, tartuntatautiepidemiat, ympäristöongelmat, työtaistelutilanteet sekä suuronnettomuudet ja niiden uhka tai vaikkapa saastuneiden maa-alueiden löytyminen asuntoalueelta.

14. Kriisiviestinnän periaatteet Askolan kunnassa

- **Ennakointi:** Paras tapa ennakoida ja estää kriisit on niiden tunnistaminen hyvissä ajoin. Viestintä välittää ennakointitietoa ja hälventää tarpeettomia kriisin aineksia.
- **Avoimuus:** Asiat kerrotaan avoimesti ja rehellisesti perusteluineen. Avoin ja rehellinen tiedotus vahvistaa kuntalaisten luottamusta viranomaisten kykyyn hoitaa asiat myös kriisitilanteessa.
- **Nopeus:** Kuntalaisille ja medialle kerrotaan asiat nopeasti, koska se vähentää huhujen ja muiden virheellisten tietojen leviämistä. Totuudenmukainen mielikuva varmistetaan oma-aloitteisuudella ja avoimuudella. Ensimmäinen viesti määrää yleensä julkisuuden suunnan ja sävyn. Luotettava viestintä ylläpitää luottamusta ja mainetta.
- **Luotettavuus ja johdonmukaisuus:** Tiedotteissa käytetään oikeaa ja todellista tietoa. Mikäli jostain asiasta ei tiedetä, se kerrotaan rehellisesti ja luvataan selvittää puutteellisesti tiedossa olevat asiat mahdollisimman pian.
- **Tasapuolisuus:** Tasapuolisuus edellyttää, että alueelliset ja kielelliset asiat sekä erityisryhmien tiedontarve otetaan huomioon.
- **Oma-aloitteisuus:** Tieto tapahtumista tulee Askolan kunnalta. Suunnitelmallinen ja oikea-aikainen viestintä ehkäisee myös huhujen syntymistä.
- **Vuorovaikutteisuus:** Kuntalaisilta saatua palautetta kuunnellaan ja annetaan vastauksia esitettyihin kysymyksiin. Kuntalaiset tarvitsevat tietoa palvelujen jatkumisesta ja mahdollisista poikkeusjärjestelyistä. Järjestelyistä tulee päättää ja viestiä nopeasti ja tietoa tulee toistaa riittävästi. Suoraa neuvontapalvelua tulee tehostaa.
- **Kohderyhmä huomioiden:** Kriisin luonteen ja laajuuden perusteella määritellään kriisiviestinnän kohderyhmät.

15. Kriisiviestinnän toteuttaminen

15.1. Johtaminen ja vastuut

Normaaliolojen johtamis- ja päätöksentekomenettelyä noudatetaan niin kauan kuin se on mahdollista, jolloin kunnan johtoryhmällä on keskeinen tehtävä toimintojen johtamisessa. Erityistilanteissa ja poikkeusoloissa johtoryhmä toimii valmiussuunnittelun johtoryhmänä, ja johtoryhmää vahvistetaan tarvittaessa kunnan omalla henkilöstöllä sekä pelastusviranomaisen edustajalla. Valmiussuunnittelun johtoryhmän tehtävänä on laatia tilannekuva ja luoda toimintaedellytykset.

Sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta vastaavat yhdessä kunnan viestintä- ja tapahtumakoordinaattori, valmiussuunnittelun johtoryhmän jäsenet sekä yksiköiden päälliköt. Hengen ja terveyden turvaaminen on ensisijainen tehtävä, jossa viestintä on tärkeässä asemassa. Onnettomuuden ja muun kriisin vahinkojen minimoiminen ja laajenemisen estäminen edellyttävät myös nopeaa viestintää.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa poikkeuksellisesta tilanteesta välittömästi esihenkilölleen, joka ilmoittaa asiasta viipymättä viestintä- ja tapahtumakoordinaattorille, kunnanjohtajalle ja johtoryhmälle. Päävastuu medialle tiedottamisesta on kunnanjohtajalla tai sen yksikön esihenkilöllä, jonka toimialaan kriisi kuuluu. Viestintätoimenpiteitä hoidetaan yhteistyössä viestintä- ja tapahtumakoordinaattorin kanssa.

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle. Yleensä tilanteen johtovastuu on pelastusviranomaisella tai poliisilla. Onnettomuuden uhreilla ja heidän omaisillaan on oikeus kieltäytyä haastatteluista, valokuvauksesta ja muusta julkisuudesta. Mahdollisten loukkaantuneiden ja kuolonuhrien henkilötiedot välitetään tiedotusvälineille vasta, kun on varmistettu, että uhrien lähiomaisille on saatettu tieto onnettomuudesta. Omaisille tiedottamisesta huolehtii pääsääntöisesti poliisi.

15.2. Sisäisen viestinnän kohderyhmät

Kaikissa kriiseissä henkilöstö on viestinnän tärkeä kohderyhmä. On tärkeää, että henkilöstö tietää alusta alkaen, mitä on tapahtunut, miten tilanne etenee ja mitä seuraamuksia tapahtumalla on organisaation toimintaan. Sisäisen viestinnän kohderyhmiä ovat: esihenkilöt, henkilöstö ja luottamushenkilöt. Kriisissä pitää turvata kunnan vastuulla oleva toiminta. Kriisiviestinnän tarkoituksena on turvata, että työntekijät pystyvät suoriutumaan työstään mahdollisimman hyvin.

Yksiköiden esihenkilöt huolehtivat tiedottamisesta kunnanjohtajalle sekä viestintä- ja tapahtumakoordinaattorille. Kunnanjohtaja päättää johtoryhmän koollekutsumisesta. Sisäisen viestinnän osalta tulee varmistaa, että viestit kulkevat eri yksiköiden kesken. Sisäisen viestinnän toimivuus on ulkoisen tiedottamisen ja johtamisen edellytys.

15.3. Ulkoisen viestinnän kohderyhmät

Kuntalaiset ja viranomaiset ovat tärkeimpiä ulkoisen tiedottamisen kohderyhmiä. Kuntalaiset ja tiedotusvälineet on pidettävä ajan tasalla tilanteesta, viranomaisten päätöksistä ja toimenpiteistä. Kuntalaisille tiedottamisessa tulee ottaa huomioon esim. ulkomaalaiset sekä erityisryhmät.

Kunnanjohtaja yhdessä kyseisen alueen palvelualuejohtajan sekä viestintä- ja tapahtumakoordinaattorin kanssa päättävät asian julkistamisajankohdasta. Päätökseen vaikuttavat tilanteen luonne ja vakavuus sekä asian uutisarvo. Kunnanjohtaja tai hänen

nimeämänsä henkilö informoi tilanteesta myös kunnanvaltuuston – ja hallituksen puheenjohtajaa.

15.4. Tiedotuskeskus

Tiedottamisen tasoa kohotetaan tarpeen mukaan ottamalla lisää henkilöitä tiedotustehtäviin ja tehostamalla yhteydenpitoa tarvittaviin viranomaisiin, jotta kuntalaisille pystytään mahdollisimman hyvin ja nopeasti kertomaan heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan ja näin pitämään heidät rauhallisella mielellä.

Kunnantalolle perustetaan tiedotuskeskus, jossa viranomaiset ja kunnan edustajat järjestävät tiedotustilaisuuksia sovittuina ajankohtina.

15.5. Kriisiviestintään varautuminen

Kriisiviestintään varaudutaan vastaamalla lomakepohjaan, joka löytyy intranetista. Johtoryhmän jäsenet huolehtivat siitä, että heidän vastuullaan olevien yksiköiden henkilöstöt ovat tietoisia omasta osuudestaan kriisitilanteessa. Kriisin osalta laaditaan tiedotteita yllä mainitun lomakepohjan vastauksia hyödyntäen sekä noudattaen, mahdollisuuksien mukaan, kunnan graafista ohjeistusta. Mikäli kriisiin liittyy oman organisaation lisäksi muita yhteistyökumppaneita, päätetään yhdessä kuka tiedottaa ja milloin tiedotetaan. Kunnan tiedotuskeskus seuraa viranomaistiedotusta ja ottaa sen huomioon omassa tiedottamisessaan. Hallintosihteerin on poikkeusolojen ryhmän nimetty jäsen.

16. Kriisiviestinnän käytännöt

16.1. Viestinnän kanavat

Viestintäkanavia valittaessa tulee varmistaa, että kaikki tarvittavat kohderyhmät tavoitetaan. Tapauskohtaisesti tulee miettiä, mitkä kanavat parhaiten tavoittavat tarvittavat kohderyhmät. Kriisitiedottamisessa kannattaa käyttää tuttuja, jo olemassa olevia kanavia. Kunta voi viestintäkanavana käyttää myös esim. Kirkonkylän koulua (Wilma), päiväkotia Vekaraa (Daisy) ja kirjastoa. Sisäisen viestinnän kanavia ovat: sähköposti niin henkilökohtaisena kuin ryhmäjakeluna, sisäiset palaverit, SECAPP-hälytysjärjestelmä, tiedotustilaisuudet ja matkapuhelin.

Ulkoisessa viestinnässä käytettävissä olevia viestimiä ovat omat kotisivut, puhelinneuvonta, sähköposti, tiedotteet, ilmoitukset, ilmoitustaulut, tiedotustilaisuudet ja paikallislehdet.

Mikäli jokin käytetty tiedotuskanava ei jostain syystä toimi, käytetään varakanavia ja tiedotustapoja (mm. kaiutinauto, tiedotuslehtiset lähettien välityksellä).

16.2. Viestinnän seuranta

Viestinnässä tulee kaiken aikaa seurata sitä, että viestitettävät asiat ovat oikeita. Mikäli vääriä tietoja menee julkisuuteen, niin ne oikaistaan ja perustellaan mahdollisimman pian. Lisäksi seurataan ja vastataan kuntalaisilta eri viestivälineiden kautta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin. Myös sisäistä viestintää seurataan em. tavalla.

16.3. Viestinnän jälkiseuranta

Kriisitilanteen jälkeen käydään tilanne lävitse ja kirjataan, missä onnistuttiin ja missä on parantamisen varaa. Tarvittaessa muutetaan käytänteitä.

16.4. Viestinnän yhteystiedot

Johtoryhmän, henkilöstön, sidosryhmien, paikallisten tiedotusvälineiden ja valtakunnallisten tiedotusvälineiden yhteystiedot päivitetään vähintään kerran vuodessa. Tietojen päivityksestä sekä viestintään käytettävistä työkaluista vastaa viestintä- ja tapahtumakoordinaattori.

16.5. Poikkeusolot

Poikkeusoloissa valtion ja muiden viranomaisten tiedon välittymisestä asukkaille vastaa kunta. Kunta tiedottaa poikkeusoloissakin oman toimialansa asioista. Kunnan on tiedotuksessaan otettava huomioon yhteistoiminta valtion, naapurikuntien, paikallisten sotilasviranomaisten sekä muiden alue- ja paikallishallintoviranomaisten kanssa. Poikkeusoloissa viestinnän on oltava niin tunnistettavaa, selkeää ja yksiselitteistä, että väärinkäsitykset ja tulkinnat voidaan minimoida. Toisaalta on varauduttava siihen, että osa kuntien normaaliajan henkilöstöstä ei ole käytettävissä, vaan muissa tehtävissä. Joukkoviestinten käytössäkin voi olla häiriötekijöitä, joten vaihtoehtoisiin tiedotuskanaviin ja -välineisiin on varauduttava. Poikkeusoloissa Yleisradio toimii virallisena tiedotuskanavana. Yksikielisissä kunnissa asianomainen ministeriö vastaa kriisitilanteessa tiedotuksen kaksikielisyydestä.