



VIESTINTÄOHJE (lyhyt versio)

ASKOLAN KUNTA

Askolantie 30
07500 Askola

puhelin (019) 529 100



SISÄLLYSLUETTELO

ULKOINEN VIESTINTÄ	3
1. Miksi kunta viestii? Taustalla vaikuttava lainsäädäntö.....	3
2. Millaista on Askolan kunnan ulkoinen viestintä?	3
3. Luottamushenkilöviestintä.....	4
4. Ulkoisen viestinnän vastuut ja organisointi	4
5. Tietopyynnöt.....	5
6. Tiedotteet.....	6
7. Päätösviestintä	6
8. Kunnan ilmoitukset ja kuulutukset	6
9. Markkinointiviestintä.....	7
9.1. Henkilökohtainen viestintä.....	7
9.2. Kunnan kotisivut	7
9.3. Sosiaalinen media.....	7
10. Somevinkit ja -etiketti.....	8
SISÄINEN VIESTINTÄ.....	9
11. Sisäinen viestintä, yleistä.....	9
11.1. Sisäisen viestinnän keinot ja välineet.....	10
KRIISIVIESTINTÄ.....	10

ULKOINEN VIESTINTÄ

1. Miksi kunta viestii? Taustalla vaikuttava lainsäädäntö

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.

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.

2. Millaista on Askolan kunnan ulkoinen viestintä?

Askolan kunnan viestintä on:

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

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.

elinvoima

Yritysmuotoisuus
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.”

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.”

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

5. Tietopyynnöt

Kunnan tietopyyntöjen luovuttaminen perustuu lakiin viranomaisen toiminnan julkisuudesta.

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.

6. 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.

7. 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.

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.

8. 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

9. Markkinointiviestintä

9.1. 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.

9.2. Kunnan kotisivut

Askolan kunnan kotisivuilla on luotettavaa ja ajantasaista tietoa kunnan toiminnasta ja palveluista.

9.3. Sosiaalinen media

Askolan kunnan viralliset sosiaalisen median tilit ovat Facebookissa, Twitterissä sekä Instagramissa.

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.

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 kunnan työntekijän tulee hänen varmistaa, ettei kirjoitus tai vastaus ole vastoin kunnan viestinnän ohjeita, 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?



Liittyykö julkaisuun muita henkilöitä kuin sinä?



Muista arvokas käytös myös viestinnässä



Harkitse tarkkaan ennen kuin julkaiset



Perustele näkemyksesi

10. 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 ja 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 istutettu 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 asiiasi 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!

SISÄINEN VIESTINTÄ



11. 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.

11.1. Sisäisen viestinnän keinot ja välineet

Askolassa tärkeimmät sähköisen sisäisen viestinnän välineet ovat sähköposti, Intranet ja Teams. Valtuuston, kunnanhallituksen ja lautakuntien jäseniä varten on perustettu/perustetaan omia Teams-kanavia, joka sähköpostin lisäksi toimii viestintäkanavana. Lisäksi tärkeitä viestintämuotoja ovat yhteiset käytävä- ja kahvikeskustelut. Jokaisen kunnan työntekijän tulee seurata Intraa sekä pitää kalenterit ajan tasalla.

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.

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

Kunnan kriisiviestintäohjeet sisältyvät pidempään viestintäohjeeseen.