

Kuhmoisten kunta

Viestintäsuunnitelma

Sisällys

Sisällys.....	1
1. Kunta viestijänä	2
2. Julkisuus	2
3. Vastuu tiedottamisesta.....	3
3.1 Johtavat viranhaltijat.....	3
3.2 Muut työntekijät	3
3.3. Luottamushenkilöt	3
4. Viestinnän keinot	3
4.1 Sisäinen viestintä.....	4
4.2 Ulkoinen viestintä	4
4.2.1 Verkkosivusto	4
4.2.2 Sosiaalinen media	5
4.3 Häiriötilanteet ja kriisiviestintä.....	6
5. Koko kuntaorganisaatiota koskevat ohjeet ja vastuutahot	6
6. Graafinen ohjeisto.....	8

1. Kunta viestijänä

Avoin viestintä antaa edellytykset kunnan strategian mukaiseen kehittymiseen ja johtamiseen sekä tukee kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Kuntalaissa (410/2015) korostetaan vuorovaikutusta ja kuntalaisten oikeutta osallistua päätösten valmisteluun. Keskeinen viestinnän kanava on tietoverkko. Viestintäosaaminen ja viestinnän digitalisoituminen edellyttävät myös viestintätaitojen kehittämistä.

Viestinnällä voidaan vahvistaa kunnan identiteettiä ja kuntakuvaa eli sitä, miten kunta näkyy julkisuudessa, miten sitä arvostetaan ja miten se tunnetaan. Hyvä maine lisää seudun elinvoimaa ja yhteisöllisyyttä. Maineen rakentaminen ja hallinta ovat osa viestinnän ja johtamisen osa-aluetta. Kuhmoisten kunnan strategisena tavoitteena on ollut lisätä ja etsiä uusia tiedotus- ja markkinointiväyliä. Tavoitteet on saavutettu sähköisiä palveluita ja sosiaalisen median käytön aktiivisuutta lisäämällä sekä ottamalla mm. karttapalvelu käyttöön.

Kunnan viestintää säätelee kuntalain lisäksi julkisuuslaki (621/1999), hallintolaki (434/2003) sekä erityislait, kuten hankintalaki (1397/2016). Kuntalain 29 § korostaa aktiivista ja avointa viestintää: *”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.”*

2. Julkisuus

Julkishallinnon lähtökohtana on toiminnan julkisuus ja läpinäkyvyys. Merkittävistä asioista tulee tiedottaa jo suunnitteluvaiheessa. Yksilön tietosuoja ja yksityisyyden suoja on turvattava kuten myös liikesalaisuuksien säilyminen. Laki ei tunne valmistelusalaisuutta, mutta keskeneräisten kauppaa-, liike- ym. neuvotteluiden yksityiskohtia ja ehtoja ei saateta julkisuuteen ennen päätöksentekoa, ellei siitä ole osapuolten kesken sovittu.

Julkisuutta ei voi täysin hallita ja varsinkin mielipidekeskusteluihin tulee suhtautua asiallisesti. Virheet ja väärät tiedot on kuitenkin syytä oikaista. Myös kielteisistä asioista on tarpeen tiedottaa, jotta oikaistaan huhuja ja virheellisiä tulkintoja. Tiedotusvälineiden tai niissä esiintyvien kuntalaisten asiallisiin kysymyksiin tulee viranhaltijan lähtökohtaisesti vastata.

Kuntalain 84 §:n mukaan tarkastuslautakunta kerää johtavilta luottamushenkilöiltä ja viranhaltijoilta sidonnaisuusilmoitukset ja tiedot julkaistaan kunnan verkkosivustolla. Myös seuraavat tiedot on julkaistava verkkosivustolla:

Kuntastrategia, hallintosääntö, talousarvio- ja suunnitelma, tilinpäätös, tarkastuslautakunnan arviointikertomus, tilintarkastuskertomus, kuntien yhteistoimintaa

koskevat sopimukset, konserniohje, luottamushenkilöiden palkkioiden ja korvausten perusteet ja palveluista perittävät maksut.

3. Vastuu tiedottamisesta

3.1 Johtavat viranhaltijat

Kunnan tiedotustoimintaa johtaa kunnanjohtaja ja varsinaisesta viestinnän kehittämisestä vastaa hallintojohtaja. Keskushallinnon asioiden tiedottamisesta vastaa pöytäkirjanpitäjät ja kunnanjohtaja sekä hallintojohtaja.

Toimialajohtajat ja esihenkilöt vastaavat oman alansa tiedotuksesta ja annettavien tietojen oikeellisuudesta. Tiedottamisessa on noudatettava puolueettomuutta ja pitäydyttävä asiaperusteisiin. Viranhaltijapäätöksistä tiedotetaan asianmukaisesti.

3.2 Muut työntekijät

Tietojen antaminen voi kuulua kulloinkin sille henkilölle, joka asiasta eniten tietää. Jokainen kunnan palveluksessa oleva henkilö on osaltaan kuntakuvan luoja ja viestijä omassa työroolissaan.

3.3. Luottamushenkilöt

Luottamustoimielimet luovat edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle. Kunnan toimielimet voivat järjestää keskeisistä asioista tiedotustilaisuuksia, joissa toimielimen jäsenet voivat kertoa asiaan omat näkemyksensä. Luottamushenkilö ei kuitenkaan ole kunnan tiedottajan roolissa.

4. Viestinnän keinot

Kunnan viestintä muodostuu pääasiassa ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä. Ulkoinen viestintä on perinteisen tiedottamisen lisäksi vuorovaikutusta kuntalaisten kanssa, suhteita tiedotusvälineisiin ja sidosryhmiin sekä verkkoviestintään. Se kohdentuu kuntalaisiin, viranomaisiin, asianosaisiin, naapurikuntiin, elinkeinoelämään, yhteistyökumppaneihin ja kaikille niille, joita kunnan asiat koskevat tai keitä ne kiinnostavat.

Sisäinen viestintä on kunnan henkilöstölle ja luottamushenkilöille suunnattua, järjestettyä tiedotustoimintaa mm. kunnan hallinnon toiminnasta, työtehtävistä ja henkilöstöpolitiikasta. Se kohdentuu yksikön, osaston tai kunnan omaan henkilöstöön, luottamushenkilöstöön ja kunnan palveluja käyttäviin henkilöihin. Sisäisen viestinnän keskeisenä tavoitteena on työskentelyedellytysten luominen, työntekijöiden sitouttaminen sekä avoimen, keskustelevan ja arvioivan ilmapiirin luominen.

4.1 Sisäinen viestintä

Sisäinen tiedottaminen on osa kunnan henkilöstöjohtamista ja kunkin työyksikön esihenkilö vastaa oman työyksikkönsä työyhteisöviestinnästä. Henkilökunnan velvollisuus on myös itse aktiivisesti etsiä ja välittää tietoa työyhteisössä.

Kunnan henkilöstö on pidettävä ajan tasalla keskeisistä kuntaa, organisaatiota ja henkilöstöä koskevista asioista sekä oman työnsä kannalta olennaisesta tiedosta. Uusi työntekijä perehdytetään tehtäviinsä.

Sisäinen tiedottaminen voi olla suullista, kirjallista ja verkkoviestintää, esimerkiksi työpaikka- ja henkilöstökokouksia sekä erilaisia tiedotteita tai lehtisiä. Esityslistojen, muistiodien, pöytäkirjojen, sopimusten, suunnitelmien ja ohjeiden esilläpidosta on huolehdittava.

Tehokas sisäisen tiedottamisen väylä on sähköposti tai käytössä olevat sähköiset järjestelmät. Niitä käytetään myös yleiseen tiedottamiseen tärkeissä ja kiireellisissä tapauksissa. Esihenkilöiden on huolehdittava, että tiedottaminen tavoittaa kaikki työntekijät.

Myös luottamushenkilöiden tiedonsaanti on turvattava. Heihin soveltuvat sisäisen tiedotuksen keinot soveltuvasti.

4.2 Ulkoinen viestintä

Markkinointiviestinnän ja suhdetoiminnan keskeisimpiä tavoitteita on tehdä kuntaa ja sen palveluja tunnetuksi, synnyttää myönteisiä asenteita kuntaa kohtaan ja tukea elinkeinoelämän toimintaa. Kuntakuvan hallintaa auttaa, että verkkosivut, kuntaesitteet, lomakkeet yms. ovat ajan tasalla ja linjaltaan yhtenäisiä. Myönteisen kuntakuvan rakentaminen vaatii aikaa ja johdonmukaisuutta, eikä onnistuminen siinä ole aina helppoa.

Kunnan suhdetoiminnan eli yhteydenpidon sidosryhmiin on tuettava kunnan tavoitteita. Vuorovaikutuksen synnyttämiseksi hankitaan riittävästi palautetta kunnallisten palvelujen käyttäjiltä. Erityisesti palautetta hankitaan silloin, kun kyse on merkittävistä kuntalaisia koskevista ratkaisuista.

- suora asukasviestintä (mm. tiedotteet, kuulemistilaisuudet, asukasillat)
- verkko- ja mediaviestintä (tiedotusvälineet, sähköposti, sosiaalinen media, verkkosivusto, videot)
- markkinointiviestintä (katsaukset, esitteet, oppaat)

4.2.1 Verkkosivusto

Verkkosivustolla tarkoitetaan kuhmoinen.fi -sivustoa, joka on virallinen kunnan tai muiden suoraan kunnan toimintaan vaikuttavien viranomaisten asioiden tiedotuskanava. Kouluyhteisöllä on oma peda.net -sivusto, jota käytetään koulun sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Kunnan matkailumarkkinointia varten on oma visitkuhmoinen.fi -sivusto.

Henkilöillä, joiden toimialan alle kyseinen verkkosivuston osa kuuluu, on vastuu sivuston tietojen ajantasaisuudesta.

Verkkosivuston tulee olla ulkoasultaan yhtenäinen, nykyaikainen ja palvella monipuolisena välineenä sekä kuntalaista että vapaa-ajanasukasta esimerkiksi tapahtumakalenterin ja ajanvarausjärjestelmän muodossa.

4.2.2 Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on väline, joka kuuluu nykyaikaiseen viestintään ja jolla luodaan myönteistä kuntakuvaa. Sosiaalista mediaa voidaan käyttää lisäksi kuntalaisten osallistamiseen ja yhteisöllisyyden lisäämiseen.

Kuhmoisten kunnalla on omat Facebook-sivut osoitteessa:

<https://www.facebook.com/Kuhmoinen/>.

Organisaation virallisen sivuston lisäksi kunnan toimintayksiköillä voi olla omia, vapaamuotoisempia Facebook -sivustoja.

Facebook on osa kunnan tiedotustoimintaa. Sivuilla kerrotaan kunnan tapahtumista, kuulumisista ja näkyvyydestä muualla mediassa. Siellä voidaan jakaa tietoja ja päivityksiä myös Kuhmoisten alueen yhdistyksiltä, yrityksiltä ja muilta toimijoilta. Tietojen ja päivitysten jakamisessa pitää muistaa tasapuolisuus eri toimijoiden kesken.

Facebook-sivuston päivittämisestä huolehtivat samat henkilöt kuin kotisivujenkin päivittämisestä, mikäli ovat itse Facebookin käyttäjiä. Sivujen päivittäjä näkyy Kuhmoinen -nimellä, ei omalla nimellään, kun hänelle on annettu Kuhmoinen-sivujen ylläpito-oikeus. Toimialajohtajat hyväksyvät oman toimialansa osalta henkilöt, joille annetaan ylläpito-oikeus ja joiden tehtävänä on kunnan asioista tiedottaminen Facebookissa.

Facebookin ominaisuuksia hyödyntämällä voidaan kerätä palautetta esimerkiksi keskusteluista ja kommentteista sekä sivustolle annetuista arvioinneista. On kuitenkin hyvä huomioida, ettei kaikki sosiaalisessa mediassa saatu palaute tai kommentointi ole sellaista, mikä vaatisi toimenpiteitä.

Myös kunnan Wikipedia -sivut pidetään ajan tasalla. Liittymisestä muihin sosiaalisen median muotoihin kunnan johtoryhmä päättää erikseen, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi. Kunnalla on käytössään mm. rekrytointien tehostamista varten oma LinkedIn -profiili, jota pitää yllä keskushallinnon hallintosihteeri.

Kunta ei rajoita henkilökuntansa ja luottamushenkilöiden osallistumista sosiaalisessa mediassa tapahtuvaan viestintään. Työntekijöillä ja luottamushenkilöillä on kuitenkin solidaarisuus- ja lojaliteettivelvoite työnantajaansa ja kuntaa kohtaan myös vapaa-aikanaan. Työntekijöiden ja luottamushenkilöiden edellytetään huomioivan tämän toimiessaan sosiaalisessa mediassa. Luottamuksellisia, salassa pidettäviä tietoja ei saa käsitellä, pyytää tai lähettää sosiaalisessa mediassa. Suljetussa kokouksessa käytyjä keskusteluja ei saa paljastaa ulkopuoliselle. Facebookia käytetään myös yhtenä kunnan kriisiviestinnän välineenä.

4.3 Häiriötilanteet ja kriisiviestintä

Häiriötilanteiden ja poikkeusolojen painopiste on normaalioloissa tapahtuvien tilanteiden edellyttämässä tehostetussa viestinnässä ja yhteistoiminnassa. Peruspalveluiden häiriöistä ja muista kriisitilanteista tiedottaa asianomainen toimiala.

Toimialakohtaisissa pelastussuunnitelmissa on toimintaohjeita erityistilanteiden varalle. Poikkeuksellista tiedottamista vaativia erityistilanteita ovat esimerkiksi vakavat häiriöt kunnallisteknisissä ja muissa keskeisissä peruspalveluissa, työtaistelutilanteet sekä suuronnettomuudet ja niiden uhka.

Poikkeusoloissa siirrytään kriisiviestintään. Kunnan valmiussuunnitelmassa on ohjeistus kriisiviestinnälle. Poikkeusolojen lisävaltuuksista säädetään valmiuslaissa (1522/2011) ja puolustustilalaissa (1083/1991).

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle.

5. Koko kuntaorganisaatiota koskevat ohjeet ja vastuutahot

1. Kunnanvaltuusto päättää toimikaudekseen Kuntalain tarkoittamasta tiedottamisesta kuntalaisille. Sen mukaan kunnalliset ilmoitukset julkaistaan kunnan verkkosivustolla. Lisäksi valtuuston kokouskutsu julkaistaan paikallislehdessä. Paikallislehti toimii myös tärkeänä tiedottamisen kanavana.
2. Kunnan toimielinten koollekutsumisesta ja päätösten nähtävillä olosta päättää kukin toimielin toimikautensa alkaessa tai vuosittain, menettely on laillisuuden täyttymisen ehto.
3. Viran tai toimen hakuilmoitus kokonaisuudessaan julkaistaan kunnan verkkosivuilla kuulutuksena sekä kohdassa "Avoimet työpaikat", Kuntarekry -palvelussa ja Tampereen seudun työllisyysalueen järjestelmissä. Työpaikkailmoituksia voi ilmoittaa myös sosiaalisessa mediassa. Virkojen ja toimien hakuilmoituksesta voidaan julkaista lyhyt ilmoitus sanomalehdessä tai alan ammattilehdessä, jos paikan auki julistava viranhaltija tai viranomainen katsoo sen välttämättömäksi. Virkojen ja toimien hakuilmoitukset tulee kuitenkin pääsääntöisesti julkaista paikallislehdessä. Ilmoitukset laaditaan kooltaan sellaisiksi, ettei niistä aiheudu kohtuuttoman suuria kustannuksia.
4. Kunnanvaltuuston, kunnanhallituksen ja lautakuntien esityslistat laaditaan kunnan Dynasty-asianhallintajärjestelmässä. Valtuuston, hallituksen ja lautakuntien esityslistat julkaistaan kunnan verkkosivuilla, jonne ne laitetaan samana päivänä, kun esityslista valmistuu. Toimielinten jäsenille lähetetään linkki esityslistaan ja kokouksen oheismateriaali sähköpostilla. Salaisia ja ei -julkisia asioita ei siirretä verkkosivuille eikä niistä tiedoteta ulkopuolisille.

Kokousasia valmistellaan siten, että asian sisältö ilmenee esittelytekstistä ja liitteiden käyttö minimoidaan. Esityslistan kielen tulee olla selkeää. Valmisteltavaan kokousasiaan merkitään asian valmistelija ja valmistelijan puhelinnumero.

Kunnanvaltuuston, kunnanhallituksen ja lautakunnan pöytäkirja laaditaan kunnan Dynasty-asianhallintajärjestelmässä. Esityslistan ja pöytäkirjan siirtämisestä verkkosivuille huolehtii toimialan hallintosihteeri. Jos teknisten ongelmien takia esityslistaa tai pöytäkirjaa ei saada siirrettyä verkkosivuille, hoidetaan kiireellinen ja välttämätön tiedottaminen puhelimitse tai sähköpostilla.

5. Sähköisen tiedottamisen lisäksi kokousasioista antaa lisätietoja tiedotusvälineille ja asianosaisille seuraavat:

Kunnanvaltuusto	kunnanjohtaja ja hallintojohtaja
Kunnanhallitus	kunnanjohtaja ja hallintojohtaja
Sivistyslautakunta	esittelijä (sivistystoimenjohtaja)
Tekninen lautakunta	esittelijä (tekninen johtaja)
Rakennuslautakunta	esittelijä (rakennustarkastaja)
Keskusvaalilautakunta	pöytäkirjanpitäjä (keskushallinnon hallintosihteeri)

Yksittäisen asian osalta voidaan sopia, että lisätietoja kokousasioista antaa myös kyseisestä asiasta vastaava viranhaltija tai toimielimen puheenjohtaja. Toimielimen jäsen ei tiedota tiedotusvälineille kokouksessa käsitellyistä asioista tai päätöksistä, ellei yksittäistapauksessa toisin sovita.

6. Muun kuin kokousasian tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja, hallintojohtaja tai toimialajohtaja tai heidän alaisensa tulosalueen tai tulosityksikön esihenkilö, kukin omaan toimialaansa kuuluvien asioiden osalta. Jokaisella viranhaltijalla ja työntekijällä on asiantuntijuuteensa ja työtehtäviinsä perustuva oikeus ja velvollisuus osallistua tiedottamiseen. Tiedottamisessa on huomioitava yksityisyyden ja yritystoiminnan liikesalaisuuden suoja sekä salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.
7. Erityislakien määrittelemissä tehtävissä viranhaltijat ovat kukin omista tehtävistään ilmoitusvelvollisia eri viranomaisille. Erityistilanteen tiedottamisen ensisijainen vastuu on erityistilannetta johtavalla viranomaisella.
8. Jos julkisuudessa esiintyy kuntaa koskevaa virheellistä tai puutteellista tietoa, on kunnanjohtajan, hallintojohtajan tai kyseisen toimialajohtajan huolehdittava oikaisusta, mikäli virhe tai puute on oleellinen. Jos kunnan palveluksessa oleva henkilö huomaa tiedotuksessa olennaisen virheen tai puutteen, on hänen ilmoitettava siitä esihenkilölleen mahdollista oikaisua varten.
9. Kunnan verkkosivujen teknisestä ylläpidosta vastaa kunnan atk -tuki. Sivujen sisällön ylläpitoa varten jokainen toimialajohtaja nimeää tarpeellisen määrän vastuuhenkilöitä, jotka seuraavat oman toimialan tietojen ajan tasalla pysymistä ja joko itse päivittävät sivuja tai toimittavat atk-tuelle tiedot päivitystä varten. Verkkosivujen sisällön tulee olla asiallista ja esitystavaltaan yhtenäistä. Kotisivujen sisällössä otetaan huomioon sekä kunnioitetaan tekijänoikeuksia ja henkilön yksityisyyden suojaa.
10. Kotisivuilla kohdassa "Ajankohtaista" ja "Tapahtumat" tiedotetaan toimialojen ajankohtaisista asioista.

11. Sisäisen viestinnän ja tiedottamisen järjestämisestä vastaavat toimialajohtajat. Sisäinen tiedottaminen voi tapahtua yksilöllisillä tai ryhmäsähköposteilla, kirjeillä, tiedotustilaisuuksilla, virasto-, osasto-, toimisto- tai työyksikkökohtaisilla kokouksilla. Jokainen yksikkö järjestää säännöllisesti sisäisiä osasto-, toimisto- tms. kokouksia, joissa käsitellään yksikön ajankohtaisia asioita. Kunnanjohtajan johdolla järjestetään tarpeen mukaan virastokokouksia. Virastokokous pidetään aina kunnanhallituksen kokousta seuraavana aamuna. Henkilökunnalla on mahdollisuus lukea toimielinten julkiset päätökset kunnan verkkosivuilta. Lisäksi johtoryhmän muistiot tulee olla henkilöstön luettavissa.
12. Jokainen viranhaltija ja työntekijä huolehtii itse siitä, että hänen paikalla- ja poissaolonsa ovat vähintään oman työyksikön henkilöstön tiedossa. Tarpeelliset puhelujen ja sähköpostien siirrot ja viestit ovat ajan tasalla.
13. Asiakasta yksilöivän tiedon välityksessä käytetään aina sähköpostin salaustoimintoa.
14. Esihenkilöt vastaavat henkilöstön perehdyttämisestä eri työyksiköissä. Lisäksi työyksiköissä voi olla erilliset perehdyttämiskansiot. Säännöt ovat luettavissa myös kunnan sisäisessä intra-järjestelmässä.

6. Graafinen ohjeisto

Graafinen ohjeisto on erillinen suunnitelma, joka määrittelee visuaaliset elementit ja niiden käytön kunnan viestinnässä. Ohjeiston tarkoituksena on luoda viestinnälle yhtenäinen, visuaalinen ilme. Se sisältää mm. ohjeet tunnuksesta, väreistä ja kirjasimista, jotka muodostavat Kuhmoisten kunnan yhtenäisen ilmeen.

Graafisella ohjeistuksella varmistetaan, että kaikki kunnan viestintäkanavat, kuten mainokset, sosiaalinen media ja painotuotteet, noudattavat yhtenäistä visuaalista linjaa. Yhdenmukaisen ilmeen säilyttämiseksi näistä ohjeista ei tulisi poiketa. Graafinen ohjeisto on viestintäsuunnitelman liitteenä. Graafiseen ohjeistoon voidaan laatia pieniä muutoksia viranhaltijapäätöksin.

LÄHTEET

Kunnan viestintä. Suomen Kuntaliitto, 2004.

Kunnan verkkoviestintäohje. Suomen Kuntaliitto, 2010.

Kuntaviestinnän opas. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. Suomen Kuntaliitto, 2016.