

Heinäveden kunnan viestintäohje

Yhteistyötoimikunta 25.10.2017

Khall 9.11.2017

VIESTINNÄN LÄHTÖKOHDAT

Kunnan viestintäohje perustuu kuntastrategiaan ja hallintosäntöön sekä lainsäädännössä määriteltyihin kuntien viestintävelvoitteisiin.

Kuntalain mukaan ”kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille.” Kunnan toiminnaksi laki määrittelee:

- kunnan ja kuntakonsernin toiminnan
- osallistumisen kuntien yhteistoimintaan
- muun omistukseen, sopimukseen ja rahoittamiseen perustuvan toiminnan.

Kunnan strategia ja hallintosäntö

Kuntastrategia ja sen pohjalta päätettävät vuositavoitteet antavat raamit viestinnälle. Viestintä perustuu Heinäveden kunnan arvoihin, jotka ovat yhteisöllisyys, avoimuus ja uudistuminen. Heinäveden kunnan viestinnän periaatteena on nopeus ja monikanavaisuus.

KUNTIEN VIESTINTÄ JA LAINSÄÄDÄNTÖ

Kuntalaki 29 § viestintä:

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 toiminta on kaikkea, missä kunta on mukana.

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.

Kuntien viestintään vaikuttavaa lainsäädäntöä:

<https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/kuntien-viestintaan-vaikuttava-lainsaadanto>

- [Arkistolaki](#)
- [Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta](#)
- [Elintarvikelaki](#) (33 §)
- [Hallintolaki](#)
- [Henkilötietolaki](#)
- [Kielilaki](#)
- [Kuntalaki](#)
- [Laki julkisista hankinnoista](#)
- [Laki julkisista kuulutuksista](#)
- [Laki kuntien ympäristönsuojelun hallinnosta](#) (6 §)
- [Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä](#)
- [Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa](#)
- [Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa](#) (6 §)
- [Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta](#)
- [Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista](#) (7§)
- [Maankäyttö- ja rakennuslaki](#)
- [Nimikirjalaki](#)
- [Saamen kielilaki](#)
- [Suomen perustuslaki](#)
- [Sähköisen viestinnän tietosuojalaki](#)
- [Tekijänoikeuslaki](#)
- [Terveystietosuojelulaki](#) (6 §)
- [Tupakkalaki](#) (24 §)
- [Yhdenvertaisuuslaki](#)

Kuntalain 109 §:n mukaan kunnan järjestämiä palveluja sekä kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa. Pykälän mukaan ainakin seuraavat tiedot on oltava saatavilla yleisessä tietoverkossa:

- kuntastrategia
- hallintosääntö
- talousarvio ja -suunnitelma
- tilinpäätös
- tarkastuslautakunnan arviointikertomus
- tilintarkastuskertomus
- kuntien yhteistoimintaa koskevat sopimukset
- konserniohje
- luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset
- luottamushenkilöiden palkkioiden ja korvausten perusteet
- palveluista perittävät maksut

Kuntalain 140 §:n mukaan valtuuston, kunnanhallituksen ja lautakunnan sekä kuntayhtymän ylimmän toimielimen pöytäkirja siihen liitettyine oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksi-neen julkaistaan yleisessä tietoverkossa, jollei salassapidosta muuta johdu. Jos asia on kokonaan salassa pidettävä, pöytäkirjassa julkaistaan ainoastaan maininta salassa pidettävän asian käsitte-

lystä. Myös päätösviestinnässä täytyy huolehtia siitä, että pöytäkirjassa julkaistaan ainoastaan tiedonsaannin kannalta välttämättömät henkilötiedot. Pöytäkirjan sisältämät henkilötiedot on poistettava yleisestä tietoverkosta oikaisuvaatimus- tai valitusajan päättyessä

Kuntalain 22 §:n mukaan osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

1. järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja;
2. selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
3. valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin;
4. järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun;
5. suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
6. tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua

VIESTINNÄN TAVOITTEET

- Valmistelussa olevista asioista kerrotaan aktiivisesti.
- Viestintä pyrkii tavoittamaan myös ne asukkaat, jotka eivät ole aktiivisesti kiinnostuneita kunnan asioista
- Positiivisen kuntakuvan vahvistaminen
- Viestintä on aktiivista, monikanavaista, riittävää, ymmärrettävää ja oikea-aikaista
- Viestinnässä huomioidaan eri asukasryhmien tarpeet (eri ikäryhmät, asuinalueet, kieliryhmät, erilaiset yhteisöt, näkö-, kuulo- ja muuta vammaiset)

VIESTINNÄN ROOLIT JA VASTUUT

Viestintä on muuttunut nopeaksi ja vuorovaikutukselliseksi, jolloin organisaatiossa on entistä tärkeämpää määritellä tarkasti viestinnän vastuut ja roolijako. Poliittisilla päättäjillä on tärkeä rooli arvo- ja linjakeskusteluissa ja toimivalla johdolla vastuu päivittäisestä viestinnästä. Jokaisella esimiehellä ja työntekijällä on vastuu hyvästä viestinnästä.

Kuntakonsernin viestintää linjaa ja ohjaa kunnanhallitus. Konsernin käytännön tiedottamista johtaa kunnanjohtaja. Johtoryhmä sekä muut esittelevät viranhaltijat vastaavat asiantuntijoina omien yksiköidensä tiedottamisesta.

Hallinnon on muistettava aina turvata yksilön tietosuoja ja yksityisyyden suoja sekä elinkeinoelämän kanssa toimittaessa yrityksen liikesalaisuuksien säilyminen.

Työntekijän rooli

Kuntakonsernin työntekijänä sosiaalisen median välineissä esiinnyttäessä on huomioitava seuraavat seikat:

- Toimit työroolissasi ja edistät työtavoitteidesi toteutumista. Työroolissa esiintymisestä tulee sopia esimiehen kanssa.
- Noudata työlainsäädäntöä ja henkilötietosuojalakeja, kuten muillakin alustoilla.
- Edusta Heinäveden kuntakonsernia positiivisesti ja kunnan arvoja noudattaen.
- Käsittele työn piiriin liittyviä asioita harkiten.
- Et saa tarkoituksella tuottaa vahinkoa työnantajallesi.
- Lausunnot organisaation toiminnasta antaa aina toiminnasta vastaava johto.

Heinäveden kunnalla on virallinen facebook rooli. Sivuston ylläpidosta vastaa kunnan viestintävastava.

PÄÄTÖKSENTEKOA JA HALLINTOA KOSKEVA VIESTINTÄ

Kunnan asiantuntijoiden läsnäolo sosiaalisessa mediassa lisää hallinnon avoimuutta, tuo esiin asiantuntemusta, antaa kasvot kunnan toiminnalle sekä mahdollistaa verkostoitumisen.

Kuntalain tiedottamissäännöksessä veloitetaan kuntaa tiedottamaan asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuksista ja niiden vaikutuksista sekä siitä, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjiille.

Päätöksistä tiedottaminen:

Kuntal 140 §: Valtuuston, kunnanhallituksen ja lautakunnan sekä kuntayhtymän 58 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen pöytäkirja siihen liitettyine oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen pidetään tarkastamisen jälkeen nähtävänä yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu. Jos asia on kokonaan salassa pidettävä, pöytäkirjassa julkaistaan ainoastaan maininta salassa pidettävän asian käsittelystä.

Kunnan ja kuntayhtymän muun kuin 1 momentissa tarkoitetun viranomaisen pöytäkirja pidetään vastaavasti yleisesti nähtävänä, jos asianomainen viranomainen katsoo sen tarpeelliseksi.

Kunnan jäsenen ja 137 §:n 2 momentissa tarkoitetun kunnan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Hallintosääntö 140 §: Kunnanhallituksen ja lautakunnan pöytäkirja siihen liitettyine oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen pidetään tarkastamisen jälkeen nähtävänä kunnan verkkosivuilla siten kuin kuntalain 140 §:ssä tarkemmin säädetään.

Muun viranomaisen pöytäkirja annetaan vastaavalla tavalla tiedoksi kunnan jäsenille, jos asianomainen viranomainen katsoo sen tarpeelliseksi.

1. kunnanhallituksen tarkastettu pöytäkirja pidetään nähtävänä yleisessä tietoverkossa kokousta seuraavasta maanantaista alkaen, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu. Koko-

uksen tarkastamaton pöytäkirja laitetaan yleiseen tietoverkkoon mahdollisimman pian kokouksen jälkeen.

2. viranhaltijat antavat päätökset vastaavasti tiedoksi yleisessä tietoverkossa, jos niihin on kunnallisvalitusoikeus tai mikäli he katsovat sen tarpeelliseksi.

Päätöksistä tiedotetaan asianosaisille otteilla tai muulla tavoin heti, kun pöytäkirja on julkaistu yleisessä tietoverkossa.

Ohjeet kuulutusten ja ilmoitusten julkaisemiseen

Kuntalain (410/2015) mukaan kunnan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu, sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla.

Heinäveden kunnan kunnalliset ilmoitukset julkaistaan pelkästään kunnan kotisivuilla yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu, sekä sen lisäksi tarvittaessa kunnan ilmoitustaululla sekä maakunnassa ilmestyvissä lehdissä tai ammattilehdissä (esim. viranhakuilmoitukset);

Kunnan ilmoituslehtenä on Heinäveden Lehti.

Kunnan vaakunan tai pisaran käyttö harkitaan ilmoituksen luonteen mukaan. Kunnan virallisissa ilmoituksissa käytetään aina vaakunaa, esim. kutsuissa tai muissa epävirallisimmissa ilmoituksissa voi käyttää pisaraa. Muutoin ilmoituksissa tulee aina näkyä päiväys, "Heinäveden kunta" sekä tarkempi taho tai viranhaltijan nimi.

Malli:

Heinävesi 18.10.2017

HEINÄVEDEN KUNTA
Tekninen toimi

HENKILÖSTÖVIESTINTÄ:

Johdon tehtävänä on kertoa organisaation toiminnasta ja tulevaisuuden suunnitelmista henkilöstölle. Esimiehet toimivat tiedon välittäjinä johdon ja työntekijöiden välillä kooten, työstäen ja välittäen tietoa. Kukin toimintayksikön esimies vastaa oman työyksikkönsä työyhteisöviestinnästä. Tiedon tulee tavoittaa tasapuolisesti koko henkilöstö ja oltava luotettavaa.

- Hallinto välittää tietoa hallinnon, toiminnan, talouden ja henkilöstön ohjauksesta.
- Henkilöstöllä on velvollisuus itse aktiivisesti etsiä, kysellä ja välittää tietoa työyhteisössään.

Sisäisen tiedottamisen kanavia ovat säännölliset työpaikkakokoukset, työhön perehdyttäminen ja sekä sähköiset tiedotuskanavat kuten intranet, sähköposti ja kunnan verkkosivut. Sisäistä viestintää voidaan arvioida henkilöstökyselyillä ja vuosittain käytävissä kehityskeskusteluissa.

VIESTINNÄN KESKEISET KOHDE- JA SIDOSRYHMÄT

Viestinnän keskeisimmät kohderyhmät:

- henkilöstö
- luottamushenkilöt
- kuntalaiset
- vapaa-ajan asukkaat
- vierailijat ja matkailijat
- yritykset ja elinkeinoelämä
- tiedotusvälineet
- ulkopuoliset palveluntuottajat (esim. Siun sote)
- seutuyhteistyön toimijat
- muut viranomaiset

VIESTINNÄN KEINOT JA KANAVAT

Viestinnässä käytetään useita eri viestintäkanavia mahdollisimman tehokkaasti viestin perillemenon turvaamiseksi. Kuntalaisilla ja henkilökunnalla on erilaiset valmiudet ja mahdollisuudet seurata eri viestintävälineitä. Viestintäkanavat valitaan sen mukaan ja siinä laajuudessa, miten viestin perillemeno on tehokkainta. Erittäin tärkeää tämä on esim. palveluista tai suurista muutoksista tiedotettaessa. Kunnan hallinnon sisäisen viestinnän kanava on kunnan sähköposti @heinavesi.fi. Henkilöstön velvollisuuteen kuuluu kunnan virallisen sähköpostin seuraaminen.

Viestintäkeinot:

kunnan toiminnasta ja palveluista tiedotetaan asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille seuraavasti:

Asiakaspalvelupiste (neuvonta, kirjaamo, ilmoitustaulu, pöytäkirjat, esityslistat, yhteispalvelupiste)
Kunta- ja kuntakonserni internetsivut www.heinavesi.fi

Keskeiset viestintäkanavat ja mediat ovat:

- internet-sivusto www.heinavesi.fi
- sosiaalisen median kanavat: facebook , instagram, youtube
- sähköposti
- tiedotteet
- paikallislehti

KRIISIVIESTINTÄ

Kriisitilanne on yleensä tilanne, jossa tavalliset tiedottamisen keinot ja kanavat eivät riitä vaan kunnalta odotetaan tavallistakin nopeampaa ja informatiivista ja tiivistä tiedottamista.

Mitä enemmän olosuhteet poikkeavat normaalista, sitä enemmän ja nopeampaa tiedottamista

tarvitaan. Kriisitiedottamisen tehtävänä on ensisijaisesti:

- torjua vaaraa
- antaa toimintaohjeita
- ennaltaehkäistä tarpeetonta hätäntymistä
- lisätä turvallisuudentunnetta
- eliminoida huhuja
- edesauttaa normaaliin toimintaan palaamista niin pian kuin mahdollista

Tiedottamistarve tulee arvioida heti, kun ensimmäiset tiedot ilmeisestä häiriötilanteesta ovat tulleet esiin. Sisäisesti on suositeltavaa tiedottaa mieluummin liian paljon kuin liian vähän, jotta valmius ulkoiseen tiedottamiseen olisi mahdollisimman hyvä.

Onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu johtavalle pelastusviranomaiselle, muut viranomaiset tiedottavat omaan toimintaansa kuuluvista asioista. Kunnan tehtävänä on avustaa tiedottamisessa.

MARKKINOINTIVIESTINTÄ

Markkinointiviestintä on ulkoisiin sidosryhmiin kohdistuva viestintää, jonka tarkoituksena on saada aikaan joko suoraan tai välillisesti kysyntään positiivisesti vaikuttavia ilmiöitä. Kunnan ja kuntakonsernin harjoittaman markkinointiviestinnän tarkoituksena on markkinoida kuntaa ja lisätä sen kiinnostavuutta potentiaalisten asukkaiden, yritykselle sijoituspaikkaa etsivien sekä matkailijoiden ja vierailijoiden keskuudessa.

Lähdemateriaalia:

https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/viestintaopas_ebook.pdf