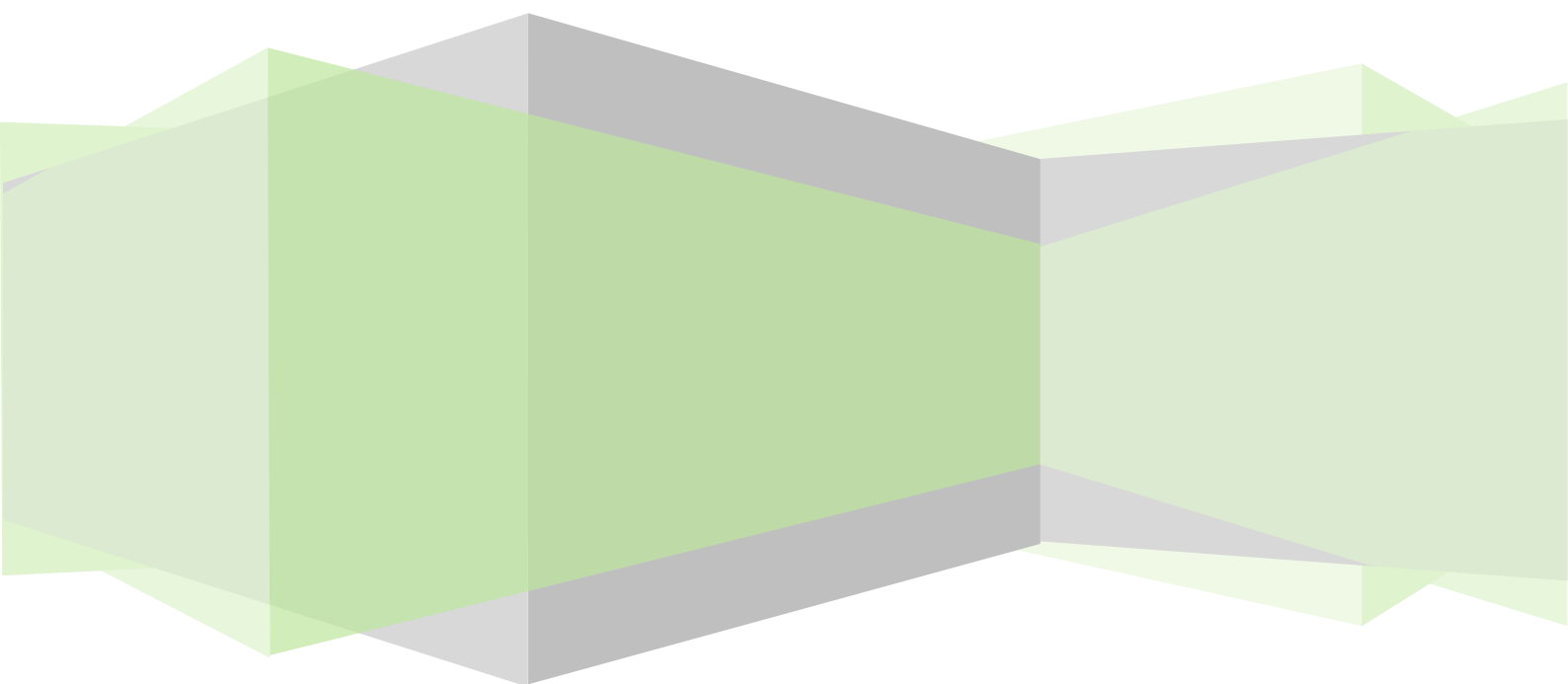




Teuvan kunnan viestintäohje 2019

Khall 27.5.2019 § 101



Tämä ohje korvaa kunnanhallituksen 3.5.2007 hyväksymän Teuvan kunnan viestintäohjeen.

Sisällysluettelo

Teuva - parahanlaasta eloa!	1
Viestintä Teuvan kuntastrategiassa.....	1
Viestintäorganisaatio.....	1
Ulkoinen viestintä.....	2
Graafinen ilme	2
Valmistelu- ja päätösviestintä	2
Kunnalliset ilmoitukset	2
Mediaviestintä.....	3
Tiedotteet.....	3
Tiedotustilaisuudet.....	3
Verkkosivut.....	3
Osallisuus ja vaikuttaminen.....	3
Asiointipiste	4
Sisäinen viestintä.....	4
Julkisuusperiaate ja tietosuoja	5
Kunnan markkinointi	5
Kriisiviestintä	6
Kuntaviestintää ohjaavat keskeiset säädökset ja ohjeet.....	7
Liitteet.....	8

Teuva - parahanlaasta eloa!

Kunnan viestinnän tehtävänä on edesauttaa asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista kunnan toimintaan. Kunnan tulee tiedottaa asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Tämän lisäksi kunta viestii laajemmin palveluista, tapahtumista, toiminnasta ja elämästä Teuvalla.

Yhteisten asioiden hoito vaatii viestintää, palautetta ja keskustelua myös alueen muiden kuntien, yhteisöjen ja yritysten kanssa.

Viestintä Teuvan kuntastrategiassa

Teuva viestii kuntastrategiansa tavoitteiden mukaisesti, jotka ovat

- talouden tasapainottaminen ja keskeisten palvelujen turvaaminen
- kunnan vetovoiman ja elinkeinoelämän edistäminen
- lasten ja nuorten ennaltaehkäiseviin palveluihin panostaminen

Teuvan kunnassa toteutetaan avointa ja selkokieleistä viestintää, että asukkaiden on helppo osallistua ja seurata. Olemme kaikki viestijöitä!

Viestintäorganisaatio

Teuvan kunnanvaltuusto luo mahdollisuudet viestintään talousarvion, toimintasuunnitelman sekä kuntastrategian ja hallintosäännön avulla. Operatiivisesta toiminnasta vastaava kunnanhallitus (hallintosääntö 5 §) linjaa viestinnän toteutusta hyväksymällä esimerkiksi viestintäohjeen.

Käytännön viestintävastuu on kunnanjohtajalla johtoryhmän avustuksella. Johto vastaa viime kädessä päivittäisestä palvelu- ja päätösviestinnästä. Johtoryhmä on nimennyt viestintätiimin, joka on koottu kaikilta toimialoilta. Viestintätiimi koordinoi ja kehittää Teuvan kunnan sisäistä ja ulkoista viestintää. Toimialajohtajat vastaavat kukin oman alueensa viestinnästä.

Jokainen Teuvan kunnan työntekijä on viestijä omassa työroolissaan: median haastateltavana omasta työstään, henkilöstön keskuudessa yhteishengen kehittäjänä, kuntalaisten kanssa asioidessaan, omassa lähipiirissään ja sosiaalisessa mediassa työasioista keskustellessaan. Teuvan kunnassa valmistellaan myös sosiaalisen median työntekijälähettilästoimintaa, johon voi kuka tahansa henkilöstöstä ilmoittautua mukaan. Julkiseen keskusteluun osallistuminen on kaikkien oikeus, mutta oma rooli, sen edellyttämä asenne ja korrekti toimintatapa työnantajaa kohtaan on syytä muistaa. Varsinaiset lausunnot organisaation toiminnasta antaa aina toiminnasta vastaava johto.

Kuntalaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan valmistelussa olevista asioista sekä siitä, millä tavoin kuntalaiset voivat osallistua päätösten valmisteluun. Vuorovaikutus alkaa jo ideoiden esittämisestä ja vastaanottamisesta. Kuntalaki painottaa myös entistä enemmän

kuntalaisten osallistumista ja vaikuttamista asioiden valmisteluun ja kunnan toimintaan. Jokainen teuvalainen on omalla toiminnallaan kuntaviestijä! Asukkaat ja sidosryhmät on tärkeää saada viestintään mukaan.

Ulkoisen viestintä

Graafinen ilme

Graafinen ohjeisto on oma erillinen asiakirjansa, joka löytyy kunnan verkkosivuilta nimellä Teuvan kunnan graafinen ilme.

Valmistelu- ja päätösviestintä

Kuntalaki edellyttää, että kunta tiedottaa valmisteilla olevista asioista sekä siitä, millä tavoin kuntalaiset voivat osallistua päätösten valmisteluun.

Valtuuston, kunnanhallituksen, valiokuntien ja lautakuntien esityslistat julkaistaan kunnan verkkosivuilla ennen kokousta ja pöytäkirjat mahdollisimman pian pöytäkirjan tarkastamisen jälkeen. Viranhaltijapäätökset, joihin voidaan kuntalain mukaan hakea muutosta, julkaistaan myös verkossa. Kokousasiakirjoissa julkaistaan ainoastaan tiedonsaannin kannalta välttämättömät henkilötiedot. Lain mukaan salassa pidettäviä tietoja ei julkaista.

Kokousasiakirjat tulee pyrkiä kirjoittamaan niin, että olennainen tieto on varsinaisessa pykälätekstissä eikä liitteissä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Tämä koskee myös viranhaltijapäätöksiä, jos niihin on kunnallisvalitusoikeus.

Henkilötietoja sisältävät kokousasiakirjat pidetään verkkosivuilla vain tehokkaan tiedottamisen vaatiman rajoitetun ajan.

Tiedotusvälineille kerrotaan päätöksistä ja niihin liittyneistä äänestyksistä, asioiden pöydälle panemisesta, eriävistä mielipiteistä sekä käsittelyn kannalta muista merkittävistä kysymyksistä heti kokouksen jälkeen. Suljettujen kokousten keskustelut eivät ole julkisia. Ensisijaisesti viestintävastuu kuuluu kokouksen sihteerille sekä tarvittaessa esittelijälle ja puheenjohtajalle.

Kunnalliset ilmoitukset

Ilmoitusten on oltava yleisessä tietoverkossa 14 vuorokautta, jollei asian luonteesta muuta johdu.

Erytyislainsäädännössä on edelleen mainintoja kunnan ilmoitusten julkaisemisesta paperimuotoisena fyysisellä ilmoitustaululla. Teuvan kunnan ilmoitustaulu sijaitsee TEAKin pääöven vieressä. Erytyislain niin vaatiessa on kuulutus julkaistava myös fyysisellä ilmoitustaululla.

Medioviestintä

Tiedotusvälineitä kohdellaan tasapuolisesti, ystävällisesti ja aktiivisesti. Tieto eri tiedotusvälineille annetaan samanaikaisesti ja samansisältöisenä. Kunta lähettää kunnanvaltuuston ja -hallituksen esityslistat tiedotusvälineille ennen kokousta. Lisäksi kunnan verkkosivuilla on luettavissa eri toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat.

Tiedotusvälineet ovat tervetulleita seuraamaan kunnanvaltuuston kokouksia. Toimielinten päätöksistä voi tiedustella myös puhelimitse tai sähköpostitse.

Tiedotteet

Tiedotteen tulee olla lyhyt ja selkeä, ja varsinaisen uutisen tulee käydä ilmi jo otsikosta.

Tiedotteen tulee antaa vastauksia seuraaviin kysymyksiin: mitä, missä, milloin, miksi, miten, kuka? Tarvittaessa mainitaan julkaisuvapaudesta kellonaikoineen.

Tiedotteet julkaistaan kunnan verkkosivuilla Ajankohtaista -palstalla, sosiaalisessa mediassa ja tiedote lähetetään mahdollisesti myös tiedotusvälineille. Tiedotteen sisällöstä riippuen sitä voidaan jakaa myös sisäisenä tiedotteena sähköpostilla ja Intrassa.

Tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuuksia voidaan järjestää silloin, kun on kyse merkittävistä ja laajavaikutteisista asioista tai kun asia sisältää jotakin medialle paikan päällä esiteltävää. Avajaiset, vihkiäiset, merkittävän hankkeen aloittaminen, kunnan myöntämät palkinnot ja muut kunnianosoitukset ovat tiedotustilaisuuden arvoisia tapahtumia

Tiedotustilaisuuden aiheesta voidaan laatia myös tiedote, joka voidaan lähettää tilaisuuden jälkeen niille tiedotusvälineille, jotka eivät olleet paikalla.

Verkkosivut

Kunnan verkkosivuilla tarjotaan tietoa kunnan palveluista, taloudesta, tehdyistä päätöksistä ja muista ajankohtaisista asioista sekä julkaistaan kunnan ilmoitukset ja kuulutukset.

Verkkosivujen tärkein kohderyhmä ovat kunnan asukkaat. Tiedotusvälineissä tiedotettavat asiat tulee löytyä myös kunnan verkkosivuilta esim. ajankohtaisista/kuulutuksista. Teuvan kunnan verkkosivut tarjoavat tietosisällön lisäksi sähköisiä asiointipalveluja.

Verkkopalvelussa on huomioitava tekninen saavutettavuus ja toimivuus kaikilla laitteilla, sisällön kehittäminen ja ajantasaisuus sekä esteettömyys kaikille käyttäjille. Verkkosivujen ylläpidosta vastaa ulkopuolinen asiantuntijayritys. Verkkosivujen tietojen ajantasaisuudesta vastaa jokainen toimiala omalta osaltaan.

Verkkosivuilla on palautelomake ja kunnan henkilöstön yhteystiedot. Sähköisten tietoverkkojen etuna on yhteydenoton mahdollisuus ajasta ja paikasta riippumatta. Teuvan kunnan sähköpostiosoite on: kunta(at)teuva.fi

Osallisuus ja vaikuttaminen

Kuntalaki painottaa kuntalaisten osallistumista ja vaikuttamista asioiden valmisteluun ja kunnan toimintaan.

Kuntalainen voi vaikuttaa äänestämällä joka neljäs vuosi järjestettävissä kuntavaaleissa. Tämän lisäksi kuntalaisilla on monia muita osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, kuten aloitteiden tekeminen, ideoiden toimittaminen ideapankkiin, palautteen antaminen, yhteyden ottaminen luottamushenkilöihin ja viranhaltijoihin sekä osallistuminen yleisö- ja asukastilaisuuksiin, kyselyihin ja keskusteluun. Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta tukee kuntalaisten osallisuutta ja vaikuttamista.

Palautetta kuntalainen voi antaa kunnalle kirjeitse, sähköpostitse, sosiaalisessa mediassa, verkkosivujen kautta palautelomakkeella tai olemalla yhteydessä puhelimitse.

Asiointipiste

Asiointipiste sijaitsee kunnan toimitiloissa TEAKilla. Asiointipisteessä on tarjolla kunnan neuvonta- ja asiointipalvelujen lisäksi yhteistyökumppaneiden avustavia asiakaspalveluita, kuten lomakkeita, esitteitä ja etäasiointimahdollisuus.

Asiointipisteen toiminta on pääosin palveluneuvojien vastuulla, mutta kaikki kunnan työntekijät neuvovat ja auttavat asiakkaita.

Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä on kunnan organisaation sisällä tapahtuvaa tiedon kulkua erilaisin keinoin. Toimiva sisäinen viestintä rakentaa pohjan ulkoiselle viestinnälle. Sisäinen viestintä on vuorovaikutusta kirjallisesti, suullisesti tai verkon kautta.

Viestintä on avointa, kaksisuuntaista, luotettavaa ja selkokielistä. Onnistunut viestintä motivoi niin luottamushenkilöitä, kuin kunnan työntekijöitäkin yhteistyöhön. Hyvän viestinnän avulla saadaan työntekijät sitoutettua kunnan tavoitteisiin ja aina laadukkaampaan palveluntuotantoon.

Vuorovaikutus organisaation sisällä on yhtä tärkeää kuin vuorovaikutus kuntalaisiin. Toimiva sisäinen viestintä parantaa työmotivaatiota ja tehokkuutta.

Erityisesti esimiesten, kuten myös jokaisen muunkin työntekijän on osaltaan huolehdittava siitä, että sisäinen viestintä saavuttaa jokaisen työntekijän. Sisäisen viestinnän piiriin kuuluvia asioita ovat erityisesti talousarvioasiat, oman tulosalueen ja tulosyksikön päämäärät ja toiminta-ajatus sekä muutokset työyksikön toiminnassa sekä koulutusmahdollisuudet.

Sisäiseen viestintään kuuluu myös uuden työntekijän perehdyttäminen kunnan toiminnan tarkoitukseen ja hänen työtehtäviinsä sekä asemaansa organisaatiossa. Myös säännöt ja ohjeet sekä lähimmät työtoverit tehdään hänelle tutuiksi. Vastuu perehdyttämisestä kuuluu yksikön esimiehelle.

Julkisuusperiaate ja tietosuojat

Viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei laissa erikseen toisin säädetä.

Laissa säädetään oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisessa toimivan vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapidosta ja muista tietojen saantia koskevista yleisten ja yksityisten etujen suojaamiseksi välttämättömistä rajoituksista samoin kuin viranomaisten velvollisuuksista tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi.

Laissa säädettyjen tiedonsaantioikeuksien ja viranomaisten velvollisuuksien tarkoituksena on toteuttaa avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa viranomaisten toiminnassa sekä antaa yksilöille ja yhteisöille mahdollisuus valvoa julkisen vallan ja julkisten varojen käyttöä, muodostaa vapaasti mielipiteensä sekä vaikuttaa julkisen vallan käyttöön ja valvoa oikeuksiaan ja etujaan. Linkki lakitekstiin sivulla 6

Henkilötietojen merkitsemistä kokous- ja muihin asiakirjoihin ja julkaisemista verkkosivuilla on mahdollisuuksien mukaan syytä välttää. Tietojen julkaisemiseen on oltava lain mukainen peruste tai asianosaisen suostumus.

Yksityiskohtaisten henkilöä koskevien tietojen käsittely kunnan verkkosivuilla ei yleensä ole tarpeen. Yleisluontoinen selostus on yleensä riittävä. Lain mukaan salassa pidettäviä tietoja ei saa laittaa verkkoon.

Lähtökohtana verkkoviestinnässä on, että henkilön yksityisyyden suoja on painavampi peruste kuin julkisuusperiaate tai kunnan tiedottamisvelvollisuus. Tämä ei kuitenkaan merkitse sitä, että kaikesta henkilötietojen käsittelystä verkossa pitäisi luopua.

Kunnan markkinointi

Kuntamarkkinointi on viime vuosina muuttunut merkittävästi luonteeltaan ja toteutustavoiltaan. Perinteisten markkinointiviestinnän keinojen rinnalle on tullut digitalisoitumisen ja sosiaalisen median myötä joukko uudenlaisia lähestymistapoja. Markkinointi on yhä enemmän eri keinojen ja medioiden yhdistelmä, ja se tarjoaa eri kohderyhmille osallistumismahdollisuuksia. Markkinointi on myös osa asiakaspalvelua ja yhä useammin monimuotoista ihmisten kohtaamista. Markkinoinnin on myös oltava tuloksellista: sillä tulee saada aikaan tavoiteltua tunnettuutta tai toimintaa.

Markkinoinnin tavoitteet asetetaan sen perusteella, minkälaista vaikuttavuutta ylipäätään toiminnalla tavoitellaan. Tavoitteiden tulee olla riittävän konkreettisia ja realistisia, jotta niitä voidaan mitata. Tärkeää on arvioida toiminnan onnistumista ja vaikutuksia vuositasolla. Tätä arviota varten tulisi tunnistaa markkinoinnin ja kaiken toiminnan päämäärät ja avainmittarit, esimerkiksi vetovoimaisuuden, elinvoimaisuuden ja pitovoimaisuuden indikaattorit, jotka kertovat, miten näillä osa-alueilla voidaan onnistua tavoitteellisella toiminnalla.

Kriisiviestintä

Kriisiviestintää tarvittaessa, kunnan tavanomaista viestintää tehostetaan. Kriisi voi olla esimerkiksi häiriöt kunnallisteknisissä palveluissa ja muissa keskeisissä peruspalveluissa, työtaistelutilanteet sekä suuronnettomuudet ja niiden uhka. Poikkeusoloilla tarkoitetaan valmiuslain mukaisia poikkeusoloja, jossa noudatetaan niitä varten erikseen laadittua viestintäsuunnitelmaa.

Kunnalla on valmius- ja varautumissuunnitelmat erityistilanteiden varalle, joihin on erikseen ohjeistettu viestinnän kulusta.

Onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle. Laajoista sähkö- tai vesikatkoksisista viestitetään aluehälytyskeskukselle valmiussuunnitelman ohjeistuksen mukaisesti, joka tarvittaessa tiedottaa edelleen yleisölle ja tiedotusvälineille.

Viestintä tulee olla nopeaa ja asiallista. On syytä kertoa mitä on tapahtunut, mitä tilanteen korjaamiseksi tehdään ja miten tapahtuma vaikuttaa normaaliin elämään. Myös toimintaohjeita on syytä antaa pyytämättä, jos ne ovat tarpeen. Kriisialueiden asukkaiden sekä perheenjäsenten tiedonsaannista samoin kuin tiedotusvälineiden palvelusta on huolehdittava. Koska myös pienemmät tulipalot, liikenneonnettomuudet ym. herättävät yleistä mielenkiintoa, on pelastustöistä vastaavien syytä tiedottaa niistä tiedotustiedotusvälineille.

Kuntaviestintää ohjaavat keskeiset säädökset ja ohjeet

[Suomen perustuslaki](#)

[Kuntalaki](#)

[Hallintolaki](#)

[Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta](#)

[Tietosuoja laki](#)

[Maankäyttö- ja rakennuslaki](#)

[Kielilaki](#)

[Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa](#)

[Saavutettavuusdirektiivi](#)

[EU-tietosuoja-asetus](#)

[Kuntaliiton yleiskirje 1.6.2017; Kunnan verkkotiedottaminen sekä henkilötietojen käsittely ja julkisuus – Kuntalain 1.6.2017 voimaantulevat säännökset](#)

[Kuntaliiton yleiskirje 7.3.2008; Salassa pidettävien asiakirjojen ja henkilötietojen käsittelystä](#)

Liitteet

Liite 1. Sosiaalisen median käytön muistilista Teuvan kunnan työntekijöille.

Liite 2. Teuvan kunnan työntekijänä sosiaalisessa mediassa.

Sosiaalisen median käytön muistilista Teuvan kunnan työntekijöille

Muistilista Teuvan kunnan työntekijöille, jotka haluavat viestiä sosiaalisessa mediassa työhönsä liittyvistä asioista ja osallistua oman asiantuntemuksensa piiriin kuuluviin keskusteluihin.

Löydä roolisi ja ole oma itsesi.

Valitse sinulle paras sosiaalisen median kanava ja pohdi kenelle kohdistat viestisi. Mieti mikä on sinulle luontainen tyyli viestiä. Tuo omaa persoonaasi esiin niin paljon kuin koet sopivaksi.

Viesti asioista vastuullisesti.

Harkitse mihin keskusteluun kannattaa osallistua ja päätä itse kuinka paljon haluat kertoa omaan työhösi liittyvistä asioista. Älä julkaise tai jaa luottamuksellista tietoa. Noudata tekijänoikeuslainsäädäntöä. Jos haluat kertoa työstäsi, voit aina varmistaa esimieheltäsi, mikä on sopivaa sisältöä julkaistavaksi.

Olet asiantuntija, anna sen näkyä.

Sinä tunnet parhaiten oman alasi työt ja niihin liittyvät tehtävät. Tuo rakentavasti esille oma näkökulmasi ajankohtaiseen aiheeseen. Voit kertoa esimerkiksi hyödyllistä ja kiinnostavaa lisätietoa asiaan, johon sinulla on asiantuntemusta.

Kun verkostoidut, ole ystävällinen ja asiallinen.

Noudata viestinnässäsi hyviä tapoja ja kunnioita toisia. Kun viestit asioista sosiaalisessa mediassa, mieti kertoisitko niistä samalla tavalla julkisessa keskustelussa.


Huumori on sallittua.

Viestintä saa olla hauskaa. Muista kuitenkin, että pysyt hyvän maun rajoissa ja pyri siihen, että huumorisi ymmärretään oikein.


Muista, että vapaa-ajallasikin edustat Teuvan kuntaa.

Olet Teuvan kunnan työntekijä vapaa-ajallakin. Sinut voidaan sosiaalisessa mediassa tunnistaa Teuvan kunnan työntekijäksi, vaikka esiintyisit yksityishenkilönä. Ole aina lojaali työnantajaa, työtovereitasi ja esimiestäsi kohtaan.

TEUVAN KUNNAN TYÖNTEKIJÄNÄ SOSIAALISESSA MEDIASSA.




Löydä roolisi ja
ole oma itsesi.




Olet
asiantuntija,
anna sen
näkyä.




Kun
verkostoidut,
ole ystävällinen
ja asiallinen.



Viesti asioista
vastuullisesti.



Huumori
on sallittua.



Muista,
että vapaa-
ajallasikin edustat
Teuvan kuntaa.

