

Viestintäohje

Humppilan kunta

Sisällys

1. Aluksi	2
1.1 Mitä viestintä on?	2
1.2 Kunnallisen viestinnän tarkoitus	2
1.3 Kuntalaki, 29 § viestintä	2
2. Viestintä Humppilan kunnassa	4
2.1 Humppilan kunnan viestinnän tavoitteet ja perusviesti	4
2.2 Mitä kunnassa viestitään?.....	4
2.3 Viestintä eri kohderyhmille kuntaorganisaatiossa.....	5
2.3.1 Ulkoinen viestintä	5
2.3.2 Sisäinen viestintä	6
2.4 Viestinnän vastuut	6
2.5 Kunnan käyttämät viestintävälineet ja niiden hallinnointi	7
2.5.1 Kunnan verkkosivut.....	7
2.5.2 Humpappaa-kuukausitiedote	7
2.5.3 Kirjeet, puhelut ja muu suora viestintä.....	7
2.5.4 Wilma	8
2.5.5 Peda.net-sivu.....	8
2.5.6 Facebook: Humppilan kunta -sivu.....	9
2.5.7 Instagram: kunnan ja sen eri osastojen tilit.....	9
2.5.8 Mahdolliset muut sosiaaliset mediat ja sivut	10
2.5.9 Henkilöstötiedote	11
2.5.10 Uutismediat (paikallislehdet, radio yms.)	11
2.6 Kriisiviestintä	12
2.6.1 Mainekriisi.....	14
3. Humppilan kunnan viestintäetiketti	15
3.1 Käytännön näkökulmia: pieni viestintäetiketti	15
3.2 Kunnan työntekijät.....	16
3.3 Luottamushenkilöt	16
3.4 Luottamusryhmien puheenjohtajat	18
3.5 Kunnan hallinto	18
4. Lisätietoja ja lähteet	19

1. Aluksi

1.1 Mitä viestintä on?

Viestintä ei ole ainoastaan tiedotteita medialle – ne ovat vain hyvin pieni osa. Viestintää on kaikki yhteydenpito kunnan ja kuntalaisten välillä, kuten myös kunnan ja muiden toimijoiden välillä. Viestintää on myös kunnan toimijoiden keskinäinen yhteydenpito.

Tästä syystä viestintäohje ei liity ainoastaan hallinnon työhön, vaan on osa kaikkien kunnan toimijoiden elämää. Esimerkiksi päiväkodin työntekijä edustaa kuntaa viestiessään lapsen vanhempien kanssa, samoin koulujen ja virastojen työntekijät, kirjaston väki ja monet muut. Kuntaa edustavat myös ne kunnan palvelut, jotka toteutetaan ostopalveluna. Mikään toiminto ei ole viestinnässä merkityksetön, kun puhutaan ihmisten perustarpeisiin kuuluvista asioista.

Kunnan viestintää on siis kaikki se, kun ollaan yhteydessä ihmisiin kunnan asioissa.

1.2 Kunnallisen viestinnän tarkoitus

Ensisijaisesti kunnallisen viestinnän tarkoituksena on palvella kuntaa ja sen asukkaita, vahvistaa kuntalaisen tietoa kunnan toiminnoista ja niiden vaikutuksista hänen elämäänsä, luoda kuntaan turvallisuutta, avoimuutta ja osallisuutta sekä ylläpitää ja turvata kunnan toimintoja arjessa ja poikkeustilanteissa.

1.3 Kuntalaki, 29 § viestintä

”Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoa 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.”

Lain perusteluissa todetaan, että aktiivinen, monikanavainen, riittävä, ymmärrettävä ja oikea-aikainen viestintä luo edellytyksiä osallistumiselle ja vaikuttamiselle.

Valtionhallinnon uudessa viestintäsuosituksessa todetaan:

”Valtionhallinnon viestintää ohjaavat arvot ovat avoimuus, luotettavuus, tasapuolisuus, ymmärrettävyys, vuorovaikutteisuus ja palveluhenkisyys. Viranomaisten tulee ottaa nämä huomioon päivittäisessä viestinnässään ja sen suunnittelussa.”

Samojen arvojen tulee ohjata myös kunnallishallinnon viestintää.

Kuntaliiton vinkkilista tärkeimmistä asioista kunnan viestinnässä:

Muista ainakin:

1. Kaikilla on oikeus tietoon ja vuorovaikutukseen.
2. Viestintä lähtee kuntalaisen tarpeista, ei organisaatiosta.
3. Henkilöstö, luottamushenkilöt ja sidosryhmät on pidettävä ajan tasalla.
4. Viestintä alkaa yhteisestä ideoinnista.
5. Viestintää on suunniteltava ja vastuut on pidettävä kirkkaina.
6. Mediaa palvellaan tasapuolisesti ja aktiivisesti.
7. Perustiedot palveluista ovat verkossa joka hetki kunnossa.
8. Sosiaalinen media on media muiden joukossa – harkitse mitä julkaiset.
9. Maine syntyy arkipäivän teoista – brändityö vahvistaa elinvoimaa.
10. Viestinnän on oltava selkeätä – erityisesti poikkeustilanteissa.

2. Viestintä Humppilan kunnassa

2.1 Humppilan kunnan viestinnän tavoitteet ja perusviesti

Viestintäohje nojaa vahvasti kunnan strategiaan ja arvoihin. Kunnan arvoja ovat yhteiseen hiileen puhaltaminen, elinvoimaisuuden tukeminen sekä kuntalaisten terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Toiminta-ajatuksenamme on myös taata asukkaille turvallinen elinympäristö ja edistää osallistumista. Visiomme mukaan olemme elinvoimainen ja yrittäjämyönteinen eteenpäin katsova kunta, joka toimii aktiivisesti kuntalaisten ja yrittäjien hyväksi, ja yhteistyössä heidän ja muiden toimijoiden kanssa.

Kaiken meidän viestintämme tulee heijastaa näitä arvoja ja tavoitteita.

Perusviestimme ydinsanoja ovat siis:

**turvallisuus, elinvoimaisuus, osallistaminen,
yhteistoiminta, hyvinvoinnin edistäminen,
yrittäjämyönteisyys ja aktiivisuus.**

Näitä asioita tuomme esiin kaikessa pienessä ja suuressa viestinnässämme.

Humppilan kunnan strategiassa tärkeäksi tavoitteeksi on nimetty myös viestinnän kehittäminen ajantasaisemmaksi ja avoimemmaksi. Sen saavuttamiseksi tehdään jatkuvaa kehitystyötä ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä.

2.2 Mitä kunnassa viestitään?

Käytännön esimerkkejä kunnallisesta perusviestinnästä:

- Kunnan uudistukset
- Tapahtumat kunnassa
- Muutokset, jotka vaikuttavat kuntalaisten ja/tai sidosryhmien toimintaan
- Erilaiset päivämäärät, joita kuntalaiset tarvitsevat (kesälomasulkuajat, aukioloajat, kunnan kokoontumiset)
- Päätökset kokouksissa ja äänestysten tulokset
- Pöytäkirjat ja esityslistat
- Kuntalaisten toiminta- ja vaikutusmahdollisuudet
- Tiedot kaavamuutoksista, infrastruktuurista yms.
- Kuntalaisia ja matkailijoita yleisesti hyödyttävä tieto
- Tieto kunnan toiminnoista ja peruspalveluista

Osa näistä on koko ajan esimerkiksi verkkosivuilta löytyvää tietoa, osa ajankohtaisesti tiedotettavaa eri lähteissä. Myös staattista tietoa esim. verkkosivuilla tulee tarkastella aika-ajoin,

esimerkiksi vuosittain, ja päivittää se, mikä on muuttunut. Tarkastelu voidaan jakaa osastoittain. Jokainen kunnan osasto ilmoittaa myös päivittäjälle muutoksista omalla vastuualueellaan heti tai mieluummin jo ennen kun muutokset (esim. aukioloajoissa yms.) astuvat voimaan, ellei päivitä niitä itse.

Viestinnän pitää palvella myös vastaanottajia, joilla on erilaisia rajoitteita, kuten kuulo-, näkö- tai muita vaikeuksia. Esim. verkkoviestinnän suunnittelussa otetaan huomioon esteettömyysvaatimukset. Viestinnässä käytettävä kieli kannattaa suunnitella mahdollisimman selkeäksi, jotta sitä voivat ymmärtää myös kuntalaiset, joiden äidinkieli ei ole suomi tai jotka muuten tarvitsevat selkokielistä viestintää.

Lisäarvoa tuova viestintä, jota tehdään mahdollisuuksien mukaan:

- Raportointi muutosten ja projektien edistymisestä
- Vapaa-ajanriennot, joita kunnalle on ilmoitettu
- Kunnan saamat tiedot muista asioista, jotka hyödyttäisivät kuntalaisia
- Tietoa matkailijoille ja elinkeinoelämän asiakkaille
- Kunnan imagoa tukeva PR-viestintä, joka rohkaisee esimerkiksi muuttamaan Humpppilaan tai käyttämään matkailupalveluita
- Verkko- tai painetut esitteet matkailijoille, kuntalaisille ja muille sidosryhmille
- Kunnan yritysten esittely (uusille kuntalaisille, ulkopuolisille asiakkaille yms.)
- Tapahtumakertomukset ja kuvaukset kunnan tapahtumista
- Ammattikuvaajan ottamat edustavat kuvat Humpppilasta (esim. kunnan sivuilla ja markkinoinnissa)

2.3 Viestintä eri kohderyhmille kuntaorganisaatiossa

2.3.1 Ulkoinen viestintä

Yksityishenkilöt ja -ryhmät

- kuntalaiset
- kesäasukkaat ja vierailijat
- ohikulkuasiakkaat ja -matkailijat
- potentiaaliset kuntaan muuttajat

Yhteisöviestintä

- kunnan yritykset ja yhteisöt
- julkishallinnolliset yhteistyökumppanit
- lähi- ja muut kunnat
- mahdolliset tulevat yhteistyökumppanit
- muut sidosryhmät

Julkiset tahot

- yleinen viestintä, tiedotusvälineet

2.3.2 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä on tärkeässä roolissa työyhteisön johtamisessa. Viestintä on osa arkipäivää ja sen toimivuudella on suuri vaikutus organisaatioiden menestykseen. Tiedon saatavuuteen ja kulkeutumiseen kaikille on kiinnitettävä erityistä huomiota. Tehokas tiedonkulku edellyttää aktiivisuutta kaikilta työyhteisön jäseniltä.

Asema työyhteisössä määrittää sen kenelle ja mistä asioista tietoa välitetään. Johdon tehtävänä on kertoa organisaation toiminnasta ja tulevaisuuden suunnitelmista henkilöstölle.

Henkilöstöhallinnon tehtävänä on välittää tietoa mm. henkilöstö- ja palkkapolitiikasta, koulutus- ja virkistymismahdollisuuksista sekä työterveyshuollosta. Jokainen organisaation työntekijä on vastuussa omaan työtehtäväänsä kuuluvasta tiedon jakamisesta.

Toimivassa kuntaorganisaatiossa tieto kulkee:

- virkamiesjohdolta henkilöstölle
- henkilöstöltä virkamiesjohdolle
- virkamiesjohdolta poliittiselle johdolle
- työyksiköissä esimieheltä työntekijöille
- työntekijöiltä esimiehille
- työntekijältä toiselle
- työyksiköltä toiselle

Hyvällä sisäisellä viestinnällä luodaan pohja organisaation menestyksekkäälle toiminnalle ja onnistuneelle ulkoiselle viestinnälle. Sisäinen tiedottaminen tähtää kunnan hallinto-organisaation työn tulosten ja annettavan palvelun parantamiseen. Hyvin toimiva sisäinen viestintä lisää henkilöstön työtyytyväisyyttä, edesauttaa maineen hallintaa ja positiivisen kuntakuvan rakentumista sekä mahdollistaa henkilöstön ja kuntalaisten vaikuttamismahdollisuuksia.

Esimiehillä on keskeinen rooli sujuvan tiedonkulun turvaajina, sillä työntekijät kääntyvät esimiehen puoleen lähes kaikissa omaa työtä ja organisaatiota koskevissa asioissa. Myös johto luottaa saavansa tietoa esimiehiltä. Esimiehet toimivat tiedonvälittäjinä johdon ja työntekijöiden välillä kooten, työstäen ja välittäen tietoa. Sisäisessä tiedottamisessa nyrkkisääntönä on, että jos tieto ei kulje organisaation sisällä, se ei kulje myöskään organisaation ulkopuolelle.

2.4 Viestinnän vastuut

Kuntaviestintäoppaan mukaan hallinnollinen vastuu viestinnän johtamisesta ja järjestämisestä on kunnanhallituksella.

Kuntaliiton valmisteleva hallintosääntömalli sanoo viestinnästä:

”Kunnanhallitus johtaa kunnan viestintää ja tiedottamista kunnan toiminnasta. Kunnanhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.”

Jokainen on vastuussa omasta viestinnästään. Yleisen, ns. päätoimittajan vastuun kunnan viestinnästä kantaa kunnanjohtaja.

Viestintää säätelevät monet lait ja asetukset (esim. Kuntalaki ja Julkisuuslaki), joista monet säätelevät kunnan toimintoja muutenkin.

Viestinnässä, kuten muussakin toiminnassa, on pidettävä erityinen huoli kaikkien kuntalaisten oikeuksien toteutumisesta sekä tietoturvasta.

2.5 Kunnan käyttämät viestintävälineet ja niiden hallinnointi

2.5.1 Kunnan verkkosivut

Kohderyhmä: kaikki kunnan ulkoisen viestinnän kohderyhmät, erityisesti kuntalaiset

Pääkäyttäjät(t): kunnanjohtaja, hallintojohtaja, sivistysjohtaja, varhaiskasvatusjohtaja, kirjastonjohtaja, tekninen johtaja, it-asiantuntija

Päivitysoikeus: rehtori, nuoriso-ohjaaja, teknisen toimen sihteeri, toimistos sihteeri

- Kaikenlainen yleinen ja julkinen tieto kunnasta ja sen toiminnoista.

2.5.2 Humpappaa-kuukausitiedote

Kohderyhmä: kuntalaiset, yritykset ja kesäasukkaat

Kokoaja: toimistos sihteeri

- Tiedotteet kunnassa järjestettävistä tapahtumista ja ajankohtaisista asioista
- Jaetaan joka kotiin, tavoittaa kuntalaiset hyvin laajasti
- Nähtävillä kunnan kotisivulla ja Facebookissa

2.5.3 Kirjeet, puhelut ja muu suora viestintä

Kohderyhmä: yksityishenkilöt, kunnan työntekijät ja hallinto

Viestijät: Kaikki kunnan toimijat omilla vastualueillaan

- Henkilökohtaiset, yksityiset ja salassa pidettävät asiat.

Yksi tärkeimmistä asioista kunnan ja kuntalaisen välisessä viestinnässä on yksityisyydensuojan, tietoturvan sekä salassa pidettävien asioiden varjeleminen. Yksityisyydensuojaan piiriin kuuluvia asioita ei voi esimerkiksi käsitellä sosiaalisten medioiden tai muiden ulkomailla sijaitsevien yritysten palveluiden sisällä.

Käytännön esimerkki: Facebookin ja muiden palveluiden yksityisviestit, WhatsApp ja muut vastaavat ovat alustoja, joilla ei voida kunnassa viestiä kenenkään yksityisyydensuojaan liittyviä asioita edes kuntalaisen omasta aloitteesta. Kunnan on pystyttävä hallinnoimaan käytetyn alustan turvallisuutta ja tietoturvaa, ja tämä ei ulkomaisilla palvelimilla sijaitsevista palveluista ole mahdollista.

Jos kuntaan otetaan yhteyttä tällaisen palvelun kautta salassa pidettävässä tai yksityisessä asiassa, viestin lähettäjä on ohjattava ensin yhteydenottoon tietoturvallisella tavalla, jotta kunta voi vastata hänelle.

Sama koskee yhteydenottoja salaamattomalla sähköpostilla. Kunnan toiminnoissa ei saa lähettää tai pyytää salassapidettäviä tai yksityisiä tietoja sähköpostin välityksellä, ellei molemmilla ole käytössä riittävää salaustekniikkaa. Normaalisähköpostissa sellaista ei ole. Kunta ei voi säädellä yksityisen henkilön toimia omassa viestinnässään, mutta tällaisissa tapauksissa on hyvä muistuttaa, että salaamattoman viestinnän kautta lähetetyt tiedot voivat helposti päätyä väärin käsiin.

2.5.4 Wilma

Kohderyhmä: Kodin ja koulun välinen viestintä

Pääkäyttäjät: Rehtori

Viestijät: opettajat, koulunkäynninohjaajat, oppilashuollon henkilökunta

Wilmalla pyritään helpottamaan tiedonvaihtoa kodin ja koulun välillä. Jokaisella yläkoulun oppilaalla ja jokaisella huoltajalla (yleensä vain toisella huoltajalla käytössä) on oma tunnus. Wilmassa on erilaisia viesti- ja tiedottamistoimintoja. Oppilaat voivat lukea Wilman tietoja ja lähettää pikaviestejä opettajille. Huoltajat puolestaan voivat lukea Wilman tietoja, selvittää poissaoloja, ilmoittaa tulevasta poissaolosta, kuitata kokeita nähdyksi sekä lähettää pikaviestejä opettajille. Opettajan tulee seurata Wilma-viestejä päivittäin. Huoltajan viesteihin tulee vastata seuraavan koulupäivän aikana.

2.5.5 Peda.net-sivu

Kohderyhmä: pääsääntöisesti koulujen ja varhaiskasvatuksen asiakkaat, myös yleinen

Pääkäyttäjät: rehtori, varhaiskasvatusjohtaja

Päivitysoikeus: tarvittavat muut henkilöt

- Linkki kunnan sivuille.
- Koulujen ja varhaiskasvatuksen tiedot ja ajankohtaiset asiat.
- Pääasiallisesti toimii koulujen ja varhaiskasvatuksen yleistiedotuksen kanavana.
- Voidaan esitellä myös muita kunnan toimintoja tarvittaessa.

2.5.6 Facebook: Humppilan kunta -sivu

Kohderyhmä: kuntalaiset ja kunnasta kiinnostuneet (esim. kesäasukkaat, matkailijat, mahdolliset tulevat muuttajat), kunnan työntekijät, tiedotusvälineet, kunnan yhteistyökumppanit

Pääkäyttäjä(t): hallintojohtaja, sivistysjohtaja, kirjastonjohtaja

Päivitysoikeus: muut toimialajohtajat, rehtori, nuoriso-ohjaaja, työpajanohjaaja, teknisen toimen sihteeri, toimistos sihteeri

- Vinkkejä kunnan ajankohtaisista asioista.
- Humppilan kunnan lausunnot ja kommentit yleisiin keskusteluihin. Pääsääntöisesti kunta ei kommentoi sosiaalisen median keskusteluita muualla kuin omalla Facebook-sivullaan.
- Muistutuksia ja ohjeita yleisistä asioista (esimerkiksi varautumisesta kesäsulkuun tai liikennemuutoksiin) sekä tarvittaessa neuvoja, miten kuntalaisen kannattaa toimia erikoistilanteessa.
- Tietoja ja kuvia tapahtumista.
- Linkit kunnan tiedotteisiin.
- Vapaa-ajan vinkkejä esim. kuntalaisille, kunnan kesäasukkaille sekä matkailijoille.
- Muuta kuntaan liittyvää tietoa, joka kiinnostaa ihmisiä vapaa-ajalla tai tavanomaisissa pulmissa.
- Kunnan PR:ää ulospäin: esimerkiksi potentiaalisille matkailijoille ja kuntaan muuttajille.
- Facebook-sivu on kunnan verkkosivu minikoossa: ohjaa kuntalaisia ja kunnasta kiinnostuneita kunnan toimintoihin ja tarvittavien tietojen äärelle.

Kirjastolla ja työpajalla on omat Facebook-sivut, joilla tiedotetaan ajankohtaisista asioista.

Kirjaston sivua hallinnoivat ja päivittävät kirjaston työntekijät. Työpajan sivua hallinnoivat ja päivittävät työpajan työntekijät.

2.5.7 Instagram: kunnan ja sen eri osastojen tilit

Kohderyhmä: potentiaaliset matkailijat, kesäasukkaat ja kuntaan muuttajat, nuoret, osastojen omat kohderyhmät, kunnasta ja sen toiminnoista kiinnostuneet yleisesti

Pääkäyttäjä(t), kunnan sivu: hallintojohtaja, varhaiskasvatusjohtaja, kirjastonjohtaja

Osastojen omat tilit: esimiehet (pääkäyttäjäoikeus kannattaa olla ainakin 2 eri henkilöllä)

Päivitysoikeus: muut osastojen toimijat, jotka haluavat päivittää osastonsa tiliä

- Instagramissa viestintä on mahdollisimman helposti ymmärrettävää, tiivistä ja kuvallisuuteen painottuvaa.
- Kerrotaan vaikkapa päivän puuhista, yllätyksistä, sääilmiöistä ja ylipäänsä kaikenlaisesta kevyestä ja kiinnostavasta, josta voi kertoa positiiviseen sävyyn.
- Humppilan kauniita maisemia kannattaa kuvata Instagramiinkin.

Miten viestit Instagramissa

pieni opas päivittäjälle

Kunnan sosiaalisissa medioissa vältetään julkaisemasta yksityishenkilöiden, varsinkaan lasten kasvoja tai muuta yksilöivää tietoa ilman kohdehenkilön tai vanhempien lupaa. Pääsääntöisesti ihmisjoukkoja saa kuvata yleisellä paikalla lupaa kysymättä, mutta ei kuitenkaan koskaan tilanteessa, jonka julkaiseminen voi kuvassa olevalle henkilölle olla noloa tai muuten epämiellyttävää.

Muistathan aina julkaistessa, että kuvat näkyvät koko maailmalle.

Instagramiin sopivat persoonalliset jutut, joten kuivakkuutta kannattaa välttää. Huumoria ei tarvitse välttää, mutta kannattaa kuitenkin pitäytyä helposti ymmärrettävässä huumorissa, joka ei arvostele (edes vitsikkäästi) muita ihmisiä tai ryhmiä.

Kuvatekstin alle kannattaa liittää mahdollisimman paljon erilaisia hashtageja eli tageja eli asiasanoja, jotka kertovat esimerkiksi, mitä kuvassa on tai siinä tehdään. Mitä enemmän erilaisia hashtageja keksit, sitä laajemmalle yleisölle kuva näkyy. Kuvia selataan Instagramissa paljon tagien perusteella, joten kannattaa suunnata ne laajalle yleisölle.

Humppilan kunnan julkaisuihin kannattaa aina liittää oma hashtag #Humppila, ja mieluusti myös tänne innostavia kehotuksia, kuten #tervetuloaHumppilaan, #welcometoHumppila jne. Asiasanat kirjoitetaan aina kaikki yhteen ilman viivoja tai muita merkkejä. Hashtag voi olla myös osa viestiä.

Lisää kuvaan paikka aina kun mahdollista. Jos valikosta löytyy täsmällinen paikka, jossa se on otettu (esim. nähtävyys), merkitse se. Muuten riittää vaikkapa vain Humppila.

2.5.8 Mahdolliset muut sosiaaliset mediat ja sivut

Kohderyhmät: sama kuin Instagramissa ja kunnan Facebook-sivuilla, tai erikseen määriteltäviä

Pääkäyttäjät: Sopivat esimiehet tai hallinnon edustajat. Muilla kuin henkilökohtaisilla tileillä täytyy pitää pääkäyttäjäoikeus vähintään kahdella ihmisellä, vaikka sitä hallinnoisi tavallisesti vain toinen.

Uusia kanavia hallinnoimilleen osastoille voivat perustaa hallinnon edustajat ja esimiehet. Esimiesten velvollisuus on myös valvoa kanavan asianmukaista toimintaa, vaikka eivät toimisi varsinaisina päivittäjinä.

Päivitysoikeus: sovitaan erikseen

- Sosiaalisia medioita otetaan käyttöön, jos intoa ja sopivia päivittäjiä löytyy.
- Tilit voidaan nimetä myös jonkun tietyn henkilön mukaan, jolloin sitä päivittää vain tämä henkilö. Tällaisessa viestinnässä kerrotaan asioita oman persoonan kautta ja se voi olla

vapaamuotoisempi kuin kunnan oma tili, mutta tällöinkin on syytä muistaa, että toimitaan samalla myös kunnan edustajana.

- Kaikissa medioissa kannattaa muistaa niiden olevan lähtökohtaisesti julkisia, joten kunnan some-kanavissa on syytä pitäytyä julkisissa tiedotteissa ja päivityksissä.
- Sosiaalisten medioiden kautta voi tavoittaa paljon ihmisiä helposti, joten niitä kannattaa käyttää viestinnässä tarpeen mukaan.

2.5.9 Henkilöstötiedote

Kohderyhmä: Humppilan kunnan henkilöstö

Viestijä: Hallintojohtaja

- Hallintojohtaja kokoaa henkilöstötiedotteeseen henkilöstöä ja hallintoa koskevia ajankohtaisia asioita.
- Henkilöstötiedote pyritään jakamaan henkilöstölle vähintään 4 kertaa vuoden aikana.
- Toimialajohtajat ja esimiehet välittävät henkilöstötiedotteen omille työntekijöilleen joko sähköisesti tai paperisena työpaikalle, josta jokainen voi sen halutessaan lukea.

2.5.10 Uutismediat (paikallislehdet, radio yms.)

Kohderyhmä: yleinen, suuri yleisö sekä kaikki kunnan omat kohderyhmät

Kunnan viralliset ilmoitukset ja tiedotteet, suurviestintä, viestintä poikkeusolosuhteissa.

Tiedottajat: Pääsääntöisesti kunnan yleisistä asioista ja päätöksistä tiedottaa kunnanjohtaja, valtuuston/hallituksen puheenjohtaja tai heidän tähän valitsemansa henkilö. Kukaan tiedottaa omasta vastuualueestaan, ellei tähän ole valittu erillistä tiedottajaa tai viestintävastaavaa. Luottamushenkilöryhmien kannanotot tiedottaa ryhmän puheenjohtaja.

Kunnan eri toimintojen johtavat esimiehet, organisoijat ja järjestäjät tiedottavat oman alueensa asioista ja vastaavat niitä koskeviin tiedusteluihin. Yleisissä kuntaa koskevissa asioissa tiedusteluihin vastaa kunnanjohtaja.

- Uutismedia saavuttaa myös ne, joilla ei ole nettiä.
- Tavoittaa kaikki kohderyhmät laajasti.
- Maksettuja ilmoituksia käytetään tarvittaessa.
- Tiedotteita lähetetään erilaisista tapahtumista ja muutoksista kunnassa.
- Kunnan edustajat antavat mahdollisuuksiensa mukaan pyydettyä uutisvälineille julkisia tietoja ja haastatteluja, etenkin jos se palvelee kuntaa ja kuntalaisia sekä on lainmukaista.

Mediaviestintä vaikuttaa kunnan julkisuuskuvaan

Ahkera ja myönteinen tiedottaminen luo hyvää kuvaa kunnasta ja sen avoimuudesta. Tiedottaminen on kunnassa rakenteellinen osa toiminnan suunnittelua, ja toiminnasta tiedottamista organisoidaan samalla kun tulevia hankkeita. Positiivinen medianäkyvyys on parasta mainosta ja tuo kuntaamme lisää sekä asukkaita että liiketoimintaa, joten jokaisen kunnan viestijän tulee omalta osaltaan rakentaa kuntaan myönteistä mediatiedottamisen kulttuuria.

Tiedotusvälineet vaikuttavat vahvasti myös kunnan julkisuuskuvaan, joten medioiden kanssa pyritään hyvään yhteistyöhön ja toimitaan avoimesti. Kunnan kaikki edustajat ovat yhteisesti vastuussa kunnan julkisuuskuvasta, joten kaikilta odotetaan asiallista ja kohteliasta toimintaa kunnan asioissa, sekä mediassa että muissa ympäristöissä.

Ongelmatapaukset

- Virheellisiä tietoja oikaistaan oikaisuvaatimuksin ja vastinein.
- Ongelmatapauksissa otetaan välittömästi yhteyttä esimieheen tai muuhun hallintoon, ennen muita toimia. Kunnan viestintään ja julkisuuskuvaan liittyvät ongelmat ratkaistaan yhteistyössä hallinnon edustajien ja mahdollisesti muiden ammattilaisten kanssa.

Kunnan ja tiedotusvälineiden hyvä yhteistyö on tärkeä synergiaetu molemmille osapuolille ja palvelee tehokkaasti molempien kohderyhmiä.

2.6 Kriisiviestintä

Kriisiviestintään pitää kunnassa varautua etukäteen, jotta yllättävässä tilanteessa on selvillä, mitä tehdään ja missä järjestyksessä. Humppilan kunnalla on erillinen kriisiviestintäohje, josta löytyvät käytännön toimintaohjeet eri tilanteissa.

Kriisiviestinnän ensisijaisena tavoitteena on aina kuntalaisten ja kunnan toimijoiden turvallisuuden ja perustarpeiden varmistaminen poikkeuksellisessa tilanteessa. Kriisiviestintä tiedottaa kuntalaisia esimerkiksi siitä, mitä tulee tehdä, mistä saa apua, keneen voi ottaa yhteyttä missäkin asiassa, ja millaisia toimintatapoja kunnassa otetaan käyttöön kriisin ajaksi.

Kriisiviestintä otetaan käyttöön esimerkiksi onnettomuus- ja katastrofitilanteissa sekä kuntaa koskevissa merkittävässä poikkeustilanteissa: vaikkapa pitkissä sähkö- ja vesikatkoissa, yllättävissä liikennemuutoksissa tai merkittävässä sääilmiöissä, ruokamyrkytyspäilyissä ym. erikoistilanteissa, joissa asioiden toimivuus ja ihmisten hyvinvointi pitää turvata.

Kriisiviestintä jatkuu aktiivisena niin kauan kuin tilanne on voimassa, ja myös kriisitilanteen päättymisestä ja tilanteen normalisoitumisesta tulee tiedottaa selkeästi.

Yksi onnistuneen kriisiviestinnän olennaisimmista piirteistä on nopeus: kytevästä kriiseistä on tiedotettava heti ja riittävällä tehokkuudella. Kriisin alkuvaiheessa on tärkeää viestiä kuntalaisille olennaisista asioista nopeasti. Vähintäänkin se mitä tiedetään ja mitä kuntalaisilta odotetaan, että asiaa selvitetään ja lisää kerrotaan heti, kun on tarkempaa tietoa.

Tällaisessa tilanteessa myös yhteistyötä eri toimijoiden välillä on nopeutettava, jotta asiallisia vastauksia saadaan julki jo ennen kuin huhumylly pyörähtää liikkeelle. Jokaisen kunnan toimijan tulee kriisitilanteessa tiedottaa tilanteesta ja toiminnastaan kriisitilanteen johtajalle sekä kunnan viestinnästä vastaavalle heti kun se on mahdollista ja aina kun on uutta tietoa.

Kriisitilanteessa

- 1) Valitaan heti henkilö, joka johtaa ja organisoii viestintää. Hän toimii tilanteessa suoraan kriisinhallintaa johtavan henkilön alaisena. Viestintävastaavan tehtävänä on keskittyä nimenomaan tiedonkulkuun, ja kaikkien muiden osallisten tehtävänä onkin välittää tärkeimmät tiedot ensimmäisten joukossa myös hänelle. Viestintävastaava pysyy kartalla siitä, mitä on tiedotettu, mitä tapahtuu eri osastoilla, mitä seuraavaksi tiedotetaan ja niin edelleen. Vastuuhenkilö voi myös toimia tiedottajana kuntalaisille, organisaatiolle ja medialle, ellei viestintään tarvita varsinaista tiimiä. Kriisiviestintää hoitamaan voidaan tarvittaessa palkata myös viestintäalan yritys, jos kriisi on vakava eikä sopivia henkilöitä löydy kunnan toimijoista.
- 2) Kunnan viestinnän tulee kriisitilanteessa olla aina asiallista ja vastuunsa tuntevaa. Asiat on mieluummin parasta ilmaista selkeästi ja avuliaasti kuin liian viralliseen sävyyn. Ystävällisyys ja vilpittömyys ovat valttia myös kunnan kriisiviestinnässä.
- 3) Jokainen kriisi aiheuttaa tarpeen myös toimenpiteille, sekä kriisin aikana että sen jälkeen. Toimista, niiden aiheuttamista muutoksista sekä tilanteen edistymisestä tiedotetaan heti avoimesti, selkeästi ja usein. Tiedottamista jatketaan myös akuutin kriisin päätyttyä. Tällä rakennetaan kuntalaisen turvallisuutta ja luottamusta kuntaan sekä osoitetaan, että paneudumme ongelmaan sen vaatimalla vakavuudella ja pyrimme ratkaisemaan sen mahdollisimman hyvin.
- 4) Kriisiviestinnässä käytetään mahdollisimman monia erilaisia kanavia, jotta tavoitetaan nopeasti paljon ihmisiä. Tärkeitä viestintäalustoja ovat ainakin kunnan nettisivu, paikallislehdet ja radio, mutta myös sosiaalisen median sivuja käytetään tarvittaessa kriisiviestinnän tukena.
- 5) Kriisissä viestitään heti, kun uutta tietoa tulee, eikä jätetä tärkeitä tietoja myöhemmin koottavaan lausuntoon. Kertomatta jätetyillä asioilla on tapana tulla ilmi tavalla, joka antaa huonon kuvan kunnan toiminnasta.
- 6) Kriisiviestinnässä pyritään myös vastaamaan jo ennakolta niihin kysymyksiin, epäilyksiin ja huhuihin, joita kuntalaisilla ja muilla asianosaisilla saattaa kriisin myötä herätä.
- 7) Kriisiviestinnässä pidetään mielessä myös kunnan perusviesti ja miten sitä voitaisiin vahvistaa. Kriisi voi uhan lisäksi olla myös mahdollisuus tuoda kuntaa esiin myönteisellä tavalla, jos sen hoidossa onnistutaan hyvin.

2.6.1 Mainekriisi

Johtoon tai kunnan toimijoihin kohdistuvaan mainekriisiin on otettava julkinen kanta ja toimittava sen hoidossa mahdollisimman avoimesti. Jos kunnan työntekijää tai muuta toimijaa tai osastoa syytetään tuomittavasta toiminnasta tehtävien hoidossa, kunnan hallinto kertoo jo heti ensijulkisuudessa, että kuntamme ei hyväksy minkäänlaista epäeettistä toimintaa kunnan tehtävissä ja tutkimme asiaa.

Huom: Kunnan viestijänä ja edustajana kiistanalaisessa asiassa ei voi toimia henkilö, jota syytetään (edes välillisesti). Jos hallinnon jäsentä syytetään jostakin, lausunnon kunnan puolesta antaa toinen henkilö, joka on asiassa puolueeton, esim. selvitysryhmän edustaja.

Julkisesti syytetty esimies tai johtaja voi halutessaan viestiä **omasta tai osastonsa puolesta**, mutta ketään ei pidä painostaa julkisuuteen. Joka tapauksessa kunnan puolueettoman edustajan täytyy erikseen ilmaista kunnan yleinen kanta asiaan.

Vastuu esimiestason virheestä myönnetään reilusti ja rehellisesti, ja pyydetään myös anteeksi ilman kiertelyitä tai vastuun siirtelyä. Myös asian korjaamisaikeista tai oikaisemisesta sekä mahdollisesti tulevista muutoksista kerrotaan selkeästi. Reilu vastuunkanto on kriisinhallintaa ja voi korjata paljon. Vastahyökkäys ei yleensä kannata, se tuo vain lisää myötätuntoa asian alkuperäistä julkistajaa kohtaan.

Mainekriisissä kunta toimii niin avoimesti kuin se on lain ja hyvän hallintotavan mukaan mahdollista. Asiat selvitetään ja niistä tiedotetaan tarvittavassa laajuudessa kriisin hallitsemiseksi ja huhupuheiden vähentämiseksi.

”Kriisiviestintä on viestinnän osa-alue, jossa median etu ja asianosaisten etu ovat usein vähän tai paljon ristiriidassa. Avoimuus ei aina ole mahdollista. Joskus taas peloton avoimuus estää helpon, nopean klikkiuutismateriaalin syntymisen.”

Aino Laakso: Kriisiviestintä – sitä onnistuneempaa, mitä vähemmän tarvitaan

3. Humppilan kunnan viestintäetiketti

3.1 Käytännön näkökulmia: pieni viestintäetiketti

Jokainen kuntaorganisaation jäsen vaikuttaa toiminnallaan kunnan imagoon ja kuntalaisen luottamukseen kuntaa kohtaan.

Jokainen sanottu ja kirjoitettu sana voi jäädä muistiin pitkäksi aikaa, ja vaikuttaa kuntalaisten toimintaan muissakin yhteyksissä. Harkitsemattomat viestit voivat päätyä myös julkisuuteen.

Tunnekuohon vallassa kannattaa siis pitää kunnan mietintätauko ja pohtia, olisitko valmis sanomaan tämän julkisesti nimelläsi ja ammattinimikkeelläsi lehdessä tai kunnan nettisivuilla. Oletko valmis allekirjoittamaan sanasi vielä vuoden tai viiden vuoden kuluttua? Julkiset sanat pysyvät julkisina.

Jos kunnan toimijan harkitsemattomat puheet tai kirjoitukset päätyvät julkisiksi ja vahingoittavat kuntaa, se voi olla joissain tapauksissa myös irtisanomisperuste. Kannattaa siis mieluummin tuoda toiminnallaan esiin myönteistä kuin kielteistä viestiä kunnasta.

Esimerkiksi kunnan työntekijän viestintään eivät kuulu kunnan toiminnasta valittaminen heille, jotka eivät asiaan liity, kuten tutut sosiaalisessa mediassa tai julkisissa tapahtumissa. Tähän vaikuttavat monilla aloilla myös salassapitosäädökset, jotka sitovat kaikkia, jotka ovat kuntalaisten yksityisasioiden kanssa tekemisissä.

Kunnan toiminnasta saa ja tarpeen tullen pitääkin esittää kritiikkiä, mutta se kannattaa esittää oikealle kohteelle, esimerkiksi esimiehelle, työsuojelusta vastaavalle viranhaltijalle tai muulle viralliselle taholle. Jos kritiikki ei kantaudu oikeisiin korviin, kritisointua asiaa ei voida korjata. Perille asti viety palaute mahdollistaa toiminnan kehittämisen ja esimerkiksi työolosuhteiden parantamisen.

Hyvän palautteen nyrkkisääntö toimii myös kunnan viestinnässä: kritiikki yksityisesti, kehu julkisesti. Tällainen antaa myönteisen kuvan kunnan toiminnasta ja tukee samalla kunnan kehittymistä asioissa, joissa on parantamisen varaa.

Palautetta kannattaa antaa aina, kun on aihetta, sillä se on kehittymisen avain. Julkinen nolaaminen ei kuitenkaan kehitä ketään eikä myöskään kasvata halua parantaa toimintaa.

Muistathan myös tekijänoikeudet

Tekijänoikeuslain mukaan julkisesti ei saa levittää minkäänlaisia taiteellisia tai omaperäisiä teoksia ilman tekijän tai tekijänoikeuksia hallinnoivan tahon antamaa lupaa. Jos ja kun siis teet esimerkiksi tiedotteita tai opetusmateriaaleja mille tahansa ryhmälle tai osastolle, muistathan, että et voi liittää niihin tekijänoikeuden alaisia kuvia, musiikkia, runoja tai muuta materiaalia, ellei ole hankkinut niihin tarvittavia lupia. Saatavilla on myös paljon erilaisia materiaaleja, jotka on julkaistu esimerkiksi vapaakäyttölisensseillä, ja tällaisia voi hyvin käyttää. Jokaisen viestijän velvollisuus on kuitenkin itse ottaa selvää siitä, onko käytettävä materiaali tekijänoikeuslain alaista ja millä ehdoin niitä saa käyttää.

3.2 Kunnan työntekijät

Kunnan työntekijät ovat viestinnässä hyvin tärkeitä, sillä he toimivat suoraan kuntalaisten kanssa. Juuri kunnan työntekijöiden toiminnasta kasvaa kuntalaisten mieliin voimakkain kuva siitä, millainen kuntamme on ja miten se toimii.

Onnistuneen viestinnän avaimia jokaisen omassa työssä ovat avoin ja kunnioittava suhtautuminen kaikenlaisiin ja kaiken ikäisiin asiakkaisiin (joita ovat kaikki palvelujemme käyttäjät), sekä hyväntahtoisuus ja avuliaisuus.

Käytännön esimerkkejä onnistuneesta arkiviestinnästä kunnassa

- Jos jokin asia ei ole salainen, kerro siitä kysyttäessä.
- Tarjoa vapaaehtoisesti tietoa, joka auttaa asiakastasi.
- Opasta häntä myös muiden kunnan palveluiden piiriin, jos huomaat, että hän sellaisesta hyötyisi.
- Suhtaudu pulmiin empaattisesti, mutta muista ammatillinen etäisyys ja asiallisuus.
- Jos asiakasta on kohdeltu kunnan toimesta väärin, yritä oikaista asia mahdollisimman pian, tai ota yhteyttä tahoon, joka sen voi oikaista.
- Suhtaudu vastaanottavaisesti palautteeseen. Muista, että ikäväkin palaute on yleensä suunnattu kuntaa ja sen toimintoja kohtaan, ei sinulle henkilökohtaisesti. Laita palaute eteenpäin, jos se ei kuulu omaan vastuualueeseesi.
- Pahoittele virheitä, vaikka ne eivät olisi omiasi.
- Jos et tiedä, mitä tulisi vastata, kysy neuvoa kollegalta tai esimieheltä.
- Älä puhu asiakkaidesi asioista muiden kanssa, ellei se ole hänen asiansa hoitamisen vuoksi välttämätöntä.
- Älä tyrkytä neuvoja tai ohjeita, joita asiakas ei halua, ellei se ole oikeasti tarpeen.
- Älä milloinkaan, koskaan, ikinä puhu asiakkaasta pahaa, edes yksityisesti.
- Yritä olla ystävällinen huonoinakin päivinä.
- Muista, että myös kuunteleminen on osa viestintää.

Näillä yksinkertaisilla eväillä päästään jo todella pitkälle, ja pidetään joka päivä huolta siitä, että kuntamme on visionsa veroinen.

3.3 Luottamushenkilöt

Luottamushenkilön tehtävä on edustaa kuntaa ja kuntalaisia myös viestinnässään.

Luottamustehtävän mukana tulee myös suuri vastuu. Jokaisen luottamushenkilön viestinnän tulee aina olla asiallista, kohteliasta ja lakien mukaista. Viestiessään hän ei edusta vain itseään vaan myös kuntalaisia sekä koko omaa ryhmäänsä.

Valtuutettujen ja muiden luottamushenkilöiden osuus kunnan viestinnässä on hieman erilainen kuin kunnan työntekijöillä. Luottamushenkilöä eivät sido täysin samat säännöt kuin työntekijöitä, mutta myös heidän toimintaansa vaikuttaa laki, esim. kuntalaki.

Kuntalaki, 69 §

”Luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden etua sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla.”

Tämä koskee tietenkin myös luottamushenkilön viestintää sekä julkisuudessa että omien sidosryhmiensä kanssa. Luottamushenkilön tulee pyrkiä kaikessa viestinnässään toteuttamaan kunnan ja kuntalaisten etua, ja toimia kunnan yhteisten periaatteiden mukaisesti muiden luottamushenkilöiden ja hallinnon kanssa. Mikäli on eri mieltä periaatteista, on syytä ensisijaisesti pyrkiä muuttamaan niitä luottamustoimensa eli poliittisten päätösten kautta.

Myös luottamushenkilö toimii kuntalain mukaan virkavastuulla, ja häntä sitovat siten virkarikoksia koskevat säännökset. Luottamushenkilö saa tehtävänsä perusteella tietoonsa asioita, jotka muutoin ovat salassa pidettäviä, kuten yksityisyydensuojan piiriin kuuluvia tietoja. Jos luottamushenkilö aiheuttaa tällaisten tietojen pääsemisen julkisuuteen, hänet voidaan tuomita rikoslain virkarikospykälien mukaan.

Vaikka kunnan päätöksenteko on lähtökohtaisesti julkista, suljetuissa kokouksissa käytyjä keskusteluita tai muita luottamuksellisia keskusteluita ei saa luottamushenkilökään paljastaa sivullisille. Tällainen toiminta rikkoisi luottamushenkilön käyttäytymisvelvollisuutta, vaikka kyseessä ei olisikaan salassapidettävä asia. Tämä on muistettava myös omista blogeista, sosiaalisissa medioissa ja verkkokeskusteluissa. Omien puheenvuorojen paljastaminen on jokaisen omassa harkinnassa.

Valtuuston, hallituksen ja lautakuntien kokouksien sujuvuuden vuoksi esityslistasta mieleen nousevat kysymykset lähetetään mahdollisuuksien mukaan asiasta vastaavalle henkilölle jo etukäteen, jotta asiaa koskevat tiedot voidaan selvittää valmiiksi kokousta varten. Näin laajempiinkin kysymyksiin vastaaminenkin heti kokouksessa on mahdollista.

Kuntaliiton Kuntaviestintäopas linjaa:

”Luottamushenkilöiden rooli on tärkeä arvo- ja linjakeskusteluissa sekä avoimen viestintäilmapiiirin aikaansaamisessa. Valmistelu- ja päätösviestinnässä on kuitenkin noudatettava suunnitelmallisuutta, korrektia ja yhtenäistä linjaa sekä lakeja. Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.

Poliittisten päättäjien rooliin kuuluu visiointi ja kommentointi heidän omasta näkökulmastaan. Kunta voi avustaa poliittisia valtuustoryhmiä muun muassa viestinnän käytännön järjestelyissä. Luottamushenkilöiden yhteystiedot on julkaistava, kun heillä on esimerkiksi kunnan antamat sähköpostiosoitteet.

On myös hyvä muistaa, että poliittiset luottamushenkilöt toimivat työnantajan roolissa, ja heidän toiminnallaan on merkitystä erityisesti henkilöstön motivoinnissa.”

3.4 Luottamusryhmien puheenjohtajat

Kunnanvaltuuston ja -hallituksen sekä eri valtuustoryhmien ja lautakuntien puheenjohtajien tehtäviin kuuluu viestintä johtamansa ryhmän päätöksistä sekä niihin läheisesti liittyvistä asioista.

Puheenjohtaja ohjaa kokouksessa ryhmänsä demokraattisen päätöksenteon prosessia, mutta ei voi tehdä päätöksiä kokouksen puolesta. Samoin kaikessa viestinnässään puheenjohtaja edustaa aina ohjaamansa ryhmän kantaa, ei itseään.

Puheenjohtaja tiedottaa ulospäin, mitä valtuusto, kunnanhallitus tai esimerkiksi lautakunta on yhteisesti päättänyt, tai mikä on koko ryhmän yhteinen kanta johonkin asiaan. Puheenjohtajan puheenvuoroon eivät siten kuulu hänen omat mielipiteensä käsiteltävästä asiasta, olivatpa ne sitten yhtenevät tai eriävät.

Mikäli kokous päättää toisin kuin puheenjohtajan oma kanta on, hän, kuten muutkin jäsenet, voi merkittyä pöytäkirjaan eriävän kantansa. Täten puheenjohtajakin voi ilmaista oman kantansa hyvän hallintotavan mukaisesti.

Puheenjohtaja ei voi tehtävänsä voimassa ollessa puhua omaan vastuualueeseensa kuuluvasta asiasta yksityishenkilönä, ei edes epävirallisessa tilaisuudessa. Puheenjohtaja on puheenjohtaja lomallakin; hän on omasta vastuualueestaan vastuussa kaikkina aikoina.

3.5 Kunnan hallinto

Hallinnon tehtävänä viestinnässä on toimia kunnan äänenä ulospäin, ja tiedottaa esimerkiksi kunnan palveluista ja päätöksenteosta kuntalaisille, kunnan työntekijöille, yhteistyökumppaneille ja muille sidosryhmille.

Hallinnolle kuuluu laaja-alainen ja virallinen tiedottaminen kunnan asioista.

Kuntaviestintäopas: Johdolla vastuu päivittäisestä viestinnästä

”Käytännön viestintävastuu on toimivalla johdolla ja viestintähenkilöstöllä. Toimiva johto vastaa viime kädessä päivittäisestä palvelu- ja päätösviestinnästä. Monissa organisaatioissa toimiva johto on käytännössä myös viestinnän toteuttaja. Johtajalla on kuitenkin aina hyvä olla tukenaan viestintävastaava, joka isommissa organisaatioissa toimii käytännössä hyvin itsenäisesti vastuullisena viestijänä.”

Hallinnolla tarkoitetaan tässä yhteydessä kunnanjohtajan ja hallintojohtajan lisäksi myös eri osastojen esimiehiä, jotka tiedottavat omiin osastoihinsa kuuluvista asioista oman harkintansa ja työn vaatimusten mukaan.

Hallinnon tehtävänä on myös sisäinen tiedottaminen, joka on tärkeä osa kunnan toimintoja. Tiedon organisaatiossa tulee kulkea sujuvasti ja säännöllisesti, jotta kaikkien työnteko on helpompaa ja päätöksiä tehdään riittävien tietojen perusteella.

Kunnan henkilöstön sisäisessä viestinnässä käytetään esimerkiksi tiedotustilaisuuksia, työpaikkakokouksia, erilaisia yhteistoimintaryhmiä sekä tiedotteita sähköisten kanavien kautta.

4. Lisätietoja ja lähteet

Lisätietoja Humppilan kunnan viestinnästä ja viestintäohjeesta:

Humppilan kunnan hallintojohtaja, ajantasaiset yhteystiedot verkkosivuilla

Viestintäohjeen on kirjoittanut Minna Autio yhteistyössä kunnan viranhaltijoiden ja hallinnon kanssa. Muutamia osia ohjeeseen on kirjoittanut hallintojohtaja Susanna Hokkanen.

Kuntaliiton Kuntaviestintäopas 2016

www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/viestintaopas_ebook_0.pdf

viitattu 2.12.2018

Verkkoviestintäopas:

www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Verkkoviestintaopas.pdf

viitattu 2.12.2018

Kriisiviestintäopas:

www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kriisiviestintaopas.pdf

viitattu 2.12.2018

Lisää ohjeita ja oppaita kuntien viestintään:

www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/demokratia-ja-hallinto/viestinta-ja-markkinointi/kuntaviestinta/ohjeita-ja-oppaita-kuntien-viestintaan

viitattu 2.12.2018

Aino Laakso, Viestijät.fi: Kriisiviestintä – sitä onnistuneempaa, mitä vähemmän tarvitaan

<https://viestijat.fi/kriisiviestinta-sita-onnistuneempaa-mita-vahemman-tarvitaan>

viitattu 2.12.2018

FINLEX.fi

Kuntalaki: www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta: www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621

Työsopimuslaki: www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055

Tekijänoikeuslaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1961/19610404>

© Humppilan kunta 2018