



VIESTINTÄOHJE

voimaantulo 1.1.2020 alkaen
hyväksytty khall 18.11.2019 § 172

ISO KYRÖ

ELÄMÄÄ SUUREMPI

Sisällys

1	Viestintäohjeen tavoitteet	2
1.1	Kunnan viestinnän lähtökohdat lainsäädännössä	2
1.2	Isonkyrön kunnan viestinnän strategiset lähtökohdat	2
1.3	Isonkyrön strategiasta johdetut viestinnän tavoitteet.....	3
2	Vastuut ja organisointi.....	3
2.1	Palvelualueiden viestintähenkilöt	3
2.2	Henkilöstö viestijöinä.....	4
2.3	Luottamushenkilöt viestijöinä.....	4
3	Sisäinen viestintä.....	4
4	Ulkoisen viestintä.....	4
4.1	Mediaviestintä.....	4
4.1.1	Tiedotteet.....	4
4.1.2	Tiedotustilaisuudet.....	5
4.1.3	Haastattelut ja lähdesuoja	5
4.1.4	Vastineet ja oikaisut	5
4.2	Valmistelu ja päätösviestintä	5
4.2.1	Julkiset ja salassa pidettävät asiat.....	5
4.2.2	Kuulutukset.....	6
4.3	Markkinointiviestintä.....	6
4.3.1	Vaakuna ja logo	6
4.3.2	Messut ja tapahtumat	6
4.3.3	Lehti-ilmoitukset	6
4.3.4	Kuvamateriaalin käyttö	7
4.4	Verkkoviestintä.....	7
4.4.1	Kunnan internetsivut.....	7
4.4.2	Sosiaalinen media	7
4.5	Kriisiviestintä.....	7

1 VIESTINTÄOHJEEN TAVOITTEET

Isonkyrön kunnan viestinnän perustehtävä on edistää isokyröläisten hyvinvointia tarjoamalla tietoa kunnan toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja tavoitteista. Viestintä tukee johtamista, kehittämistä ja strategisten tavoitteiden toteutumista. Viestintä edesauttaa Isonkyrön kunnan mission ja vision toteutumista.

Markkinointi, viestintä ja asiakaspalvelut muodostavat toisiaan tukevan kokonaisuuden, jonka tehtävänä on toisaalta kunnan markkinointi ja toisaalta asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen avoimella ja osallistavalla viestinnällä sekä laadukkaalla asiakaspalvelulla.

1.1 Kunnan viestinnän lähtökohdat lainsäädännössä

Kunnan viestintä perustuu muun muassa kuntalakiin, hallintolakiin ja julkisuuslainsäädäntöön.

Uuden kuntalain keskeisiä tavoitteita ovat valmistelun avaaminen ja kaksisuuntainen vuorovaikutus. Viestinnän merkittävimmät arvot mainitaan lain perusteluissa: ”Aktiivinen, monikanavainen, riittävä, ymmärrettävä ja oikea-aikainen viestintä luo edellytyksiä osallistumiselle ja vaikuttamiselle”.

Julkisuuslaki turvaa ja edistää tiedonsaantia. Julkishallinnon viestintää ohjaa julkisuusperiaate, jonka mukaan jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja viranomaisten asiakirjat ovat julkisuuslain mukaan pääasiassa julkisia. Asiakirjat ovat salaisia vain perustellusta syystä, esimerkiksi ihmisten yksityiselämään ja yritysten liiketoimintaan liittyvät tiedot.

Hallintolaki määrittelee hyvää hallintoa ja täydentää kuntalain ja julkisuuslain tiedottamissäännöksiä. Hallintolaki edellyttää, että viranomaiset käyttävät viestinnässään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Maankäyttö- ja rakennuslaki säätää erikseen alueiden käyttöön ja rakentamiseen liittyvää tiedottamista. Ympäristönsuojelulaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan ympäristön tilaa koskevista seurantatiedoista. Lisäksi kunnan viestintään vaikuttavat muun muassa henkilötietolaki, hankintalaki sekä sähköisen viestinnän 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 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 asiakasryhmien tarpeet.

1.2 Isonkyrön kunnan viestinnän strategiset lähtökohdat

Elämää suurempi Isokyrö on itsenäinen ja ihmisläheinen kunta, joka huolehtii asukkaistaan laadukkailla palveluilla sekä mahdollistaa viihtyisän elämisen, asumisen ja yrittämisen.

Isonkyrön kunnan visio: Elämää suuremmassa Isossakyrössä eläminen ja yrittäminen on Suomen parasta.

Kunnanvaltuusto on hyväksynyt kuntastrategian, jonka painopisteet ovat mission ja vision mukaiset **yrittäminen** ja **eläminen**. Näitä painopisteitä tukemassa ovat **voimavarat** ja **toimintaympäristö**. Em. neljästä elementistä muodostuu strategian kokonaisuus. Jokaisessa neljässä elementissä on strategiset tavoitteet sekä niistä johdetut yksittäiset palvelulupaukset.

1.3 Isonkyrön strategiasta johdetut viestinnän tavoitteet

Kuntastrategiaa on jalkautettu tavoitteiksi seuraavasti:

Kunnan viestintää ja markkinointia tehostetaan hyväksytyjen ohjeiden ja strategioiden mukaisesti. Sosiaalista mediaa hyödynnetään positiivisen julkisuuskuvan vahvistamisessa ja kunnan yleisen tunnettavuuden parantamiseksi yhdessä henkilöstön ja luottamushenkilöiden kanssa. Markkinointistrategian mukaisesti kunnan vetovoimatekijöitä ovat koti, paikka, kunta ja yrittäjäyys, jotka luovat erinomaiset edellytykset merkityksellisemmälle elämälle.

Kuntalaisten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä ulkoista viestintää lisätään edelleen.

Sisäistä ja ulkoista viestintää ja tiedonkulkua kehitetään. Myös tavoitteiden asettamista ja tulostiedotusta kehitetään jatkuvasti. Toiminnan tavoitteet, tulosten ja osaamisen arviointi sekä kehittämistarpeet ovat keskeinen osa kehityskeskustelua. Vapaata keskustelua ja vuorovaikutusta lisätään kehittämällä virasto-, palvelu- ja työpaikkapalavereita sekä järjestämällä muita vapaamuotoisia yhteisiä työpaikkarajat ylittäviä tilaisuuksia. Toimintansa kehittämiseksi toimielimet järjestävät myös vapaamuotoisia tilaisuuksia erilaisissa toimintaympäristössä.

2 VASTUUT JA ORGANISOINTI

Hallintosäännön 7 §: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 toimialojen 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 ja otetaan huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.”

Jokainen kunnan organisaatiossa viestii työssään koko ajan. Viestintä kuuluu kaikille.

2.1 Palvelualueiden viestintähenkilöt

Palvelualueiden viestintää hoitavat henkilöt toimivat yhteistyössä esimiesten kanssa ja hoitavat oman palvelualueensa viestintää oman työnsä ohella, viestimällä ajankohtaisista ja kiinnostavista asioista monipuolisesti. He lisäävät ja päivittävät osaston tietoja sähköisiin kanaviin ja aktivoivat palvelualueen henkilöstöä tuomaan esiin viestittäviä asioita. Päivityksen vastuut tulee jakaa selkeästi ja usealle päivittäjälle.

2.2 Henkilöstö viestijoinä

Jokainen kunnan työntekijä viestii mielikuvaa Isonkyrön kunnasta. Asiakaspalvelu on oleellisesti kunnan imagoon vaikuttava tekijä. Viestinnän tulee olla omaa työyhteisöä ja kuntalaisia arvostavaa. Asioista ulospäin viestiessä on tärkeää, että se tapahtuu yhteisesti hyväksytyjen pelisääntöjen mukaisesti ja tehtyjä päätöksiä kunnioittaen. Jokainen kunnan työntekijä on velvollinen opastamaan kuntalaista/asiakasta oikean tiedon/palvelun löytämisessä. Opastukseen on suhtauduttava asiakkaan näkökulmasta käsin ja oltava valmiina auttamaan asiakasta eteenpäin myös oman vastuualueen ulkopuolelle menevissä kysymyksissä.

2.3 Luottamushenkilöt viestijoinä

Kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden vuoropuhelua tulee edistää. Rakentava vuoropuhelu tuo uusia näkökulmia asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon.

Kunnan luottamushenkilöllä on oikeus saada kunnan viranomaiselta tietoja ja nähtäväkseen asiakirjoja, joita hän toimessaan pitää tarpeellisenä, jolleivät ne sisällä salassa pidettäviä tietoja. Ja hänellä on oikeus niihin salassa pidettäviinkin tietoihin, joita hän tarvitsee toimielimen käsiteltävinä olevissa asioissa.

3 SISÄINEN VIESTINTÄ

Kaiken ulkoisen viestinnän perustana on hyvä sisäinen viestintä.

Hyvä sisäinen viestintä ja tiedonkulku auttaa organisaatiota työskentelemään tehokkaasti. Kunnan sisäinen viestintä tulee olla kaksisuuntaista, avointa vuorovaikutusta työntekijöiden, esimiesten ja johdon välillä. Suuri vastuu sisäisestä tiedonkulusta on yksiköiden esimiehillä, joiden tulee pitää oma joukko jatkuvasti ajan tasalla. Säännölliset viikkopalaverit ja päivittäinen kommunikointi on tärkeää ja siihen sisältyy myös rakentavan palautteen antaminen. Hyvät ja huonot uutiset/asiat on kerrottava riittävän varhaisessa vaiheessa ja tasapuolisesti. Työntekijällä on myös vastuu selvittää asioita oma-aloitteisesti.

Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista tai sähköistä. Sisäisen viestinnän välineitä ovat mm. esimiespalaverit sekä palvelualueen tai työyksikön palaverit sekä sähköpostiviestit.

4 ULKOINEN VIESTINTÄ

4.1 Mediaviestintä

Tiedotusvälineitä kohdellaan tasapuolisesti, ystävällisesti ja aktiivisesti. Tieto eri tiedotusvälineille annetaan samanaikaisesti ja samansisältöisenä. Kunnanvaltuuston, kunnanhallituksen ja lautakuntien esityslistat tiedotusvälineille hyvissä ajoin ennen kokousta.

Tiedotusvälineet ovat tervetulleita seuraamaan kunnanvaltuuston kokouksia paikanpäälle. Kunnanhallituksen päätökset lähetetään sähköpostitse tiedotusvälineille kokousten jälkeen. Päätöksistä voi myös tiedustella puhelimitse tai sähköpostitse.

4.1.1 Tiedotteet

Tiedotteen tulee olla lyhyt ja selkeä: Mitä on tapahtunut, missä, mikä on vaikutus ja kuka antaa lisätietoja. Otsikko on tärkeä!

Tiedotteet julkaistaan kunnan internetsivuilla Tiedotteet-kohdassa ja tiedote lähetetään mahdollisesti myös tiedotusvälineille. Tiedotteen sisällöstä riippuen sitä voidaan jakaa myös sisäisen tiedottamisen kautta sähköpostilla.

4.1.2 Tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuus voidaan järjestää pelkästään tiedotusvälineille tai tiedotustilaisuus voi olla kuntalaisille suunnattu yleisötilaisuus, johon media on myös tervetullut osallistumaan. Tiedotustilaisuus voi olla samalla kuntalaisten kuulemistilaisuus tai esim. kaavoituskatsaus tai markkinavuoropuhelu. Näistä tilaisuuksista voidaan tehdä myös tiedote, jossa saadaan painotettua juuri niitä asioita, mitkä järjestäjän kannalta ovat tärkeitä ja tieto tulee kaikille osapuolille (tiedotusvälineet) samansisältöisenä ja riittävänä. Tiedote voidaan lähettää myös tilaisuuden jälkeen niille kanaville, jotka eivät olleet paikalla

4.1.3 Haastattelut ja lähdesuoja

Haastatteluun tulee valmistautua keräämällä tarpeellinen materiaali valmiiksi ja valitsemalla rauhallinen paikka. Haastateltavan tulee tietää, mihin haastattelu tulee ja mihin sitä käytetään. Haastattelun jälkeen teksti on syytä pyytää luettavaksi ennen julkaisua.

Lähdesuoja antaa viestin laatijalle ja julkaisijalle oikeuden olla paljastamatta lähteen henkilöllisyyttä. Lähdesuoja voidaan kuitenkin tietyissä tapauksissa tuomioistuimen päätöksellä murtaa.

4.1.4 Vastineet ja oikaisut

Vastineen avulla kunta voi tarvittaessa puolustautua kohtuutonta tai asiatonta arvostelua vastaan. Pelkkä mielipide-ero ei oikeuta vastineeseen. Yleisönosaston yksilöityihin kysymyksiin voidaan vastata, mikäli vastauksella katsotaan olevan yleisempää merkitystä. Selvät asiavirheet voidaan korjata. Mielipiteitä ei sen sijaan ole tarpeellista kommentoida. Vastineen ja oikaisun tekemisestä julkaisuun tai mielipidekirjoitukseen päättää kunnanjohtaja, joka antaa tapauskohtaisesti harkintansa mukaan ohjeita vastineen tai oikaisun laatimiseen.

4.2 Valmistelu ja päätösviestintä

Kuntalain 29 § velvoittaa kuntaa mm. tiedottamaan valmistelussa olevista asioista sekä siitä, millä tavoin kuntalaiset voivat osallistua päätösten valmisteluun.

Kuntalainen voi antaa kunnalle palautetta mm. kirjeitse tai internetsivujen kautta tai tekemällä kuntalaisaloitteen. Kunnanvaltuuston, -hallituksen ja lautakuntien esityslistat ja pöytäkirjat ovat luettavissa kunnan internetsivuilla.

Kuntalaisten osallistumista valmisteluun pyritään lisäämään mm. kysymällä heidän mielipidettään vireille tulevista asioista ja järjestämällä kuntalaisille keskustelutilaisuuksia.

4.2.1 Julkiset ja salassa pidettävät asiat

Viranomaisten asiakirjat ovat pääsääntöisesti julkisia. Julkisuuslain mukaan salassa pidettäviä asioita ei anneta julkisuuteen. Kokousasiat on pyrittävä kirjoittamaan niin, että käsiteltävä asia on varsinaisessa pykälätekstissä eikä liitteessä. Pykälätekstin tulee olla ymmärrettävää.

4.2.2 Kuulutukset

Kuntalain 108 §:n mukaan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu, sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla. Ilmoitusten on oltava yleisessä tietoverkossa 14 vuorokautta, jollei asian luonteesta muuta johdu. Ilmoituksen sisältämät henkilötiedot on poistettava tietoverkosta edellä mainitun ajan kuluttua.

Erityislainsäädännössä on edelleen mainintoja kunnan ilmoitusten julkaisemisesta paperimuotoisena fyysisellä ilmoitustaululla. Isonkyrön kunnan ilmoitustaulu sijaitsee kunnanviraston pääsisääkäynnin läheisyydessä ensimmäisessä kerroksessa. Erityislain niin vaatiessa on kuulutus siis julkaistava myös fyysisellä ilmoitustaululla.

4.3 Markkinointiviestintä

Kunnanhallitus on hyväksynyt markkinointistrategian, jonka tavoitteena on parantaa kunnan asemaa kilpailussa asukkaista, yrittäjistä, työvoimasta sekä tapahtumista ja matkailijoista. Isonkyrö haluaa olla houkutteleva vaihtoehto yrityksille, yhteisöille ja yksilöille, jotka haluavat tehdä maailmasta omanlaisensa ja paremman paikan olla, elää ja yrittää. Isonkyrön vetovoimatekijät: koti, paikka, kunta ja yrittäjyys luovat erinomaiset edellytykset merkityksellisemmälle elämälle.

Markkinointistrategian mukaisesti Isonkyrön markkinointiviestinnässä haetaan uusia, innovatiivisia ja erottuvia tapoja tehdä asioita ja resurssit kohdennetaan täsmällisesti. Avainsanoja ovat luovuus, mielikuvitus, ketteryys ja tuloksellisuus. Markkinointi jalkautetaan kohderyhmälle sopivia keinoja ja kanavia käyttäen: esimerkkeinä sosiaalinen media, kokemuksellinen markkinointi, ulkomainonta ja sissimarkkinointi.

4.3.1 Vaakuna ja logo

Isonkyrön vaakuna: kultakilvessä pystyssä musta karhu, jonka varukset (kieli, hampaat, kynnet) ovat punaiset, pidellen kämmenissään vihreää kuusentyveä.

Isonkyrön kunnan vaakunaa käytetään kunnan toimielimien esityslistoissa ja pöytäkirjoissa. Sitä voidaan käyttää korkeatasoisissa julkaisuissa, joissa tehdään tunnetuksi Isonkyrön kuntaa sekä paikkakuntalaisissa erityistuotteissa ja niiden markkinoinnissa. Vaakunan käytöstä päättää kunnanjohtaja, joka antaa tapauskohtaisesti harkintansa mukaan vaakunan käyttöluvan. Vaakunaa on käytettävä heraldisten ohjeiden mukaisesti.

Isonkyrön kunnan logo päivitettiin markkinointistrategian yhteydessä. Kunnan logoa, jossa on Tohnin ikkuna, käytetään markkinointiviestinnässä; mainoksissa, ilmoituksissa ja markkinointimateriaaleissa, sekä pääosin työpaikkailmoituksissa.

4.3.2 Messut ja tapahtumat

Messuille ja tapahtumiin kunta osallistuu osastollaan harkinnan mukaan. Osastolla on oltava näkyvässä kunnan logo.

4.3.3 Lehti-ilmoitukset

Kunnan viralliset ilmoitukset julkaistaan paikallislehdessä (Pohjankyrö-lehti). Maakuntalehdissä, ammattilehdissä ja joissakin alan erikoislehdissä on ilmoituksia satunnaisesti, esim. työpaikka-, tontti- ja metsänmyynti-ilmoitukset.

Ilmoitukset tehdään ohjeistuksen mukaisesti ja niissä käytetään kunnan logoa. Pohjankyrö-lehden ilmoituksissa kunnalla on oma ilmoitussarake, jossa logo ja yhteystiedot ovat valmiina, eikä sitä laiteta joka ilmoitukseen erikseen. Pohjankyrö-lehden perusilmoitukset tehdään lehdessä. Valmis ilmoitusteksti toimitetaan hallintopalveluiden toimistosihteerille, joka keskitetysti toimittaa ilmoitukset Pohjankyrö-lehteen. Ilmoituksesta pyydetään nähtäväksi vedos, jonka ilmoittaja tarkistaa. Lehti-ilmoitusten koko pyritään pitämään pienenä/kohutuullisena ja lisätietoa asiasta saa isokyro.fi -sivujen kautta.

4.3.4 Kuvamateriaalin käyttö

Kunnalla on viestinnän käyttöön kerättyä kuvamateriaalia. Eri palvelualueilla on myös käytössä omaa kuvamateriaalia mm. tapahtumista, kohteista, rakentamisesta jne. jota voidaan käyttää.

Valokuvien käytön kanssa tulee olla tarkkana, että ei rikota yksityisyyden suojaa ja käytettävään kuvaan tulee olla käyttöoikeus. Yksinkertainen perussääntö on aina luvan kysyminen kuvattavalta sekä kuvaamiseen että julkaisemiseen. Lupa olisi hyvä olla kirjallisena.

4.4 Verkkoviestintä

Isonkyrön kunta käyttää sisäiseen verkkoviestintään pääsääntöisesti sähköpostia. Ulkoisen verkkoviestinnän kanavia ovat pääsääntöisesti kunnan internetsivut ja sosiaalisen median kanavat, mutta myös sähköposti.

Viralliseen käsittelyyn tulevat asiat pyydetään lähettämään osoitteeseen: isokyro (at) isokyro.fi

4.4.1 Kunnan internetsivut

Kunnan internetsivut tarjoavat kuntalaisille ajankohtaista ja ajan tasalla olevaa tietoa. Uusi tieto päivitetään sivuille heti, kun se on saatu. Kunnan palveluista pyritään tiedottamaan kattavasti. Tiedotusvälineissä tiedotettavat asiat tulee löytyä myös kunnan internetsivuilta esim. Tiedotteista/Kuulutuksista.

Kunnan internetsivujen kautta kuntalainen voi ottaa kantaa ja vaikuttaa Isonkyrön kunnan kehittämiseen. Kunnalle voi mm. lähettää kysymyksiä, antaa palautetta, kommentoida uutisia, tehdä kuntalaisaloite, seurata päätöksiä pöytäkirjoista.

Kunnan internetsivujen ylläpidosta vastaa jokainen palvelualue omalta osaltaan. Internetsivujen päivitykseen liittyvissä asioissa voi ottaa yhteyttä ko. palvelualueen viestintähenkilöön.

4.4.2 Sosiaalinen media

Sosiaalisen median ja sähköpostin käytöstä on oma ohjeistuksensa.

4.5 Kriisiviestintä

Isonkyrön kunnan kriisiviestintäohje sisältyy valmiussuunnitelmaan, jonka ylläpidosta vastaa kunnanjohtaja. Kriisiviestinnästä vastaa kunnan johtoryhmä kunnanjohtajan johdolla.