

# Lestijärven kunnan viestintäohje

## Sisällys

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Viestinnän tavoitteita .....                                                | 2  |
| Viestintään vaikuttava lainsäädäntö.....                                    | 2  |
| Viestinnän kohderyhmät .....                                                | 3  |
| Viestinnän sisältö ja kanavat .....                                         | 4  |
| Sosiaalisen median sisältö .....                                            | 4  |
| Toimialakohtainen viestintä .....                                           | 5  |
| Viestinnän roolit ja vastualueet.....                                       | 7  |
| Kuntaviestinnän organisaatio .....                                          | 7  |
| Julkisen keskustelun pelisäännöt.....                                       | 8  |
| Työyhteisöviestintä .....                                                   | 8  |
| Viestintä kriisi- ja poikkeustilanteessa/ Viestintä häiriötilanteessa ..... | 10 |
| Sisäinen kriisiohje.....                                                    | 13 |
| Selkeys ja saavutettavuus .....                                             | 13 |
| Muutosviestintä.....                                                        | 15 |
| Valmistelu- ja päätösviestintä.....                                         | 17 |
| Markkinointiviestintä .....                                                 | 17 |
| Graafinen ilme.....                                                         | 18 |
| Viestinnän mittaaminen ja seuranta .....                                    | 19 |
| Tietosuoja, -turva .....                                                    | 20 |
| Ohjeen voimaantulo ja ajan tasalla pitäminen .....                          | 22 |

## Viestinnän tavoitteita

- Missio: Lestijärvi on tyytyväisten, hyvinvoivien ihmisten kunta
- Visio vuoteen 2035: Lestijärvin on vakavarainen, arjen luksusta tarjoava luonnonläheinen, pieni ja idyllinen kunta laadukkaine kuntalaisten palveluineen

### Lestijärven kunnan ydinviestit

- Lestijärvi - voimaa luonnosta.
- Manner-Suomen pienin kunta.
- Hyvinvoiva, tyytyväisten ihmisten Lestijärvi.

Ydinviestit muodostavat viestinnän kivijalan ja niitä on tärkeä tuoda esiin kaikessa suullisessa, kirjallisessa ja visuaalisessa viestinnässä. Ne antavat viestinnän sisällölle suunnan. Ydinviestit auttavat erottumaan massasta.

Lestijärven kunnan viestinnän perustehtävänä on tarjota tietoa kunnan toiminnasta, palveluista, suunnitelmasta ja päätöksistä. Viestinnän avulla luodaan kuntalaisille edellytyksiä osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Samalla lisätään keskustelua ja asioiden käsittelyn avoimuutta.

Viestintä ja sen suunnittelu pohjautuu Lestijärven kunnan kuntastrategiaan. Lestijärven kunnan viestinnän periaatteena on

- avoimuus,
- ajankohtaisuus,
- tasavertaisuus,
- ymmärrettävyys ja
- monikanavaisuus.

## Viestintään vaikuttava 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 asukasryhmien tarpeet.

### **Lestijärven kunnan hallintosääntö 5 §:**

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 toimialan johtavat viranhaltijat huolehtivat siitä, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmistelussa. Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet saavutettavuusdirektiivin mukaisesti.

## **Viestinnän kohderyhmät**

- Asukkaat
  - Nykyiset ja mahdolliset uudet asukkaat, pois muuttavat asukkaat, alueella työssäkäyvät, kesäasukkaat
- Matkailijat ja vapaa-ajan asukkaat
- Lestijärven yrittäjät, yhdistykset ja seurat
- Kunnan henkilöstö ja luottamushenkilöt
- Kuntakonserniin kuuluvat yhteisöt
- Muut sidosryhmät ja yhteistyöverkostot
  - Muut kunnat, alueelliset ja valtakunnalliset viranomaiset, seutuyhteistyön toimijat, kuntakonserniin kuuluvat yhteisöt, oppilaitokset ja korkeakoulut, ulkopuoliset palveluntuottajat
- Viranomaiset
- Vierailijat ja media
  - Kuntaan kutsuttavat vierailijat, paikalliset ja alueelliset mediat

Kuntalaisten rooli kunnassa on tärkeä. Kuntalaiset ovat kunnan tärkein kohderyhmä sekä samalla he toimivat tärkeimpinä viestinvälittäjinä kunnassa. Kuntalaiset käyttävät kunnan palveluita sekä osallistuvat ja vaikuttavat kunnan toimintaan.

## Viestinnän sisältö ja kanavat

Verkkosivu <https://lestijarvi.fi/> on kunnan virallinen tiedotuskanava.

Visit Lestijärven verkkosivut <https://visitlestijarvi.fi/> on pääsääntöinen viestintäkanava matkailijoille ja vapaa-ajanasukille.

Kunnan lakisäätteiset ilmoitukset julkaistaan kunnan verkkosivulla.

Muita viestintäkanavia ovat:

- sähköposti
- asiakaspalvelu (neuvonta, ilmoitustaulu, pöytäkirjat, esityslistat, yhteispalvelupiste)
- tiedotteet
- kuntatiedote

Kunnan asiantuntijoiden ja kuntalaisten hyvä vuorovaikutus varmistaa päätösten laadun. Kunta osallistaa kuntalaisia:

- kuntalaiskyselyt
- luottamustoimi
- tiedotus- ja keskustelutilaisuudet
- kasvokkaisviestintä
- julkiset tilaisuudet
- haastattelut
- tapahtumiin osallistuminen
- palautteisiin ja mielipidekirjoituksiin vastaaminen

Kunnan asukkailla ja muilla jäsenillä on oikeus tehdä kunnalle aloitteita kunnan toimintaa koskevissa asioissa perustuen kuntalain 23 §:ään. Aloitteen voi tehdä toimittamalla aloite Lestijärven kunnantoomistoon tai Lestijärven kunnan sähköpostiin. Kunta on velvollinen ilmoittamaan aloitteen tekijälle aloitteen käsittelyn jälkeen päätöksestä.

## Sosiaalisen median sisältö

Kunnan sosiaalisen median kanavat, Facebook ja Instagram, ovat yhä tärkeimpiä vuorovaikutuksen kanavia, jolla tavoitetaan nopeasti laaja yleisö.

Sosiaalinen media on yksi tapa viestiä kuntalaisille. Lestijärven kunta on mukana sosiaalisen median kanavilla, kuten Facebookissa, Instagramissa ja YouTubessa.

Lestijärven kunnassa sisältöä tuottavat toimialojen viestinnästä vastaavat.

Sosiaalisen median eri alustat toimivat kunnan muun viestinnän, markkinoinnin ja kuntamielikuvan luomisen tukena. Yhteisen kanavan lisäksi toimialoilla ja yksiköillä on omia sosiaalisen median tilejä, joiden avulla varmistetaan, että kohderyhmä löytää helposti tietoa tietystä palvelusta. Myös eri toimialojen sosiaalisen median kanavat auttavat ylläpitämään ja vahvistamaan Lestijärven kunnan ilmettä.

Uusien kanavien ja tilien avaaminen vaatii tarpeen ja resurssien tarkempaa tarkastelua.

Sosiaalisen median aktiivisuus olisi hyvä olla vähintään 2 kertaa viikossa. Avoin ja aktiivinen vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa lisää luottamuksen tunnetta sidosryhmissä.

## Toimialakohtainen viestintä

Sivistystoimen viestinnällä on käytössä seuraavat viestintäkanavat, joiden avulla tavoitetaan kohderyhmät tehokkaasti ja vaivattomasti.

- Varhaiskasvatuksessa Lestijärven kunnalla on käytössä Daisy- järjestelmä.
- Perusopetuksessa käytetään opettajien ja huoltajien väliseen viestintään Wilmaa. Opetustoimella on myös Instagram @lestinkoulu.
- Vapaa-aikatoimella on käytössä Facebook ja Instagram @lestijarven\_vapaa\_aikatoimi. Yhdistysten ja yrittäjien väliseen viestintään on käytössä oma WhatsApp-ryhmä ja sähköpostilista.
- Kirjastolla on käytössä Facebook nimeltään Lestijärven kunnankirjasto.
- Nuorisovaltuustolla on käytössä Instagram tili @lestin\_nuva.

Lestijärven kunnan teknisen toimen ja yleishallinnon asioista tiedotetaan kunnan verkkosivuilla. Lisäksi käytössä on kunnan Facebook ja Instagram. Hallinnolla on käytössä asiakaspalvelun parantamiseksi sähköinen palautekanava sekä sähköiset lomakkeet.

Markkinoinnilla on käytössä verkkosivut [visit.lestijarvi.fi](http://visit.lestijarvi.fi) sekä sosiaalisen median kanavista Facebook sekä Instagram @visitlestijarvi. Lisäksi on muiden kuntien kanssa yhteisesti Metsäpeuranmaan Facebook ja Instagram sekä Syvänmaa Facebook ja Instagram.

## Viestinnän vastuujakotaulukko

|                                  | Instagram | Facebook | YouTube         | Vastuutaho                                                                                                    |
|----------------------------------|-----------|----------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lestijärven kunta                | x         | x        | x               | Sivistystoimen toimistosihteeri<br>Yleishallinnon toimistosihteeri<br>Kiinteistönhoitaja<br>Vapaa-aikaohjaaja |
| Visit Lestijärvi                 | x         | x        |                 | Vapaa-aikaohjaaja<br>Yleishallinnon toimistosihteeri                                                          |
| Lestijärven vapaa-aikatoimi      | x         | x        |                 | Vapaa-aikaohjaaja                                                                                             |
| Lestijärven kirjasto             |           | x        |                 | Kirjastovirkailija<br>Vapaa-aikaohjaaja                                                                       |
| Lestin koulu                     | x         |          | x<br>(suljettu) | Koulunkäynninohjaaja<br>Sivistystoimen toimistosihteeri                                                       |
| Varhaiskasvatus (suljettu ryhmä) | x         |          |                 | Varhaiskasvatuksen työntekijät                                                                                |
| Lestijärven nuorisovaltuusto     | x         |          |                 | Vapaa-aikaohjaaja, nuorisovaltuusto                                                                           |
| Metsäpeuranmaa                   | x         | x        |                 | Vapaa-aikaohjaaja + muu johtokunta                                                                            |
| Syvänmaa                         | x         | x        |                 | Vapaa-aikaohjaaja + Syvänmaan yrittäjät                                                                       |

Vastuu Lestijärven kunnan verkkosivujen ajantasaisuudesta on jaettu toimialoittain.

Visit Lestijärven verkkosivua ylläpitää Lestijärven kunnan vapaa-aikaohjaaja ja yleishallinnon toimistosihteeri.

Lestijärven kunnassa voidaan käyttää sosiaalista mediaa seuraaviin tarkoituksiin:

- tiedonjakaminen ja ulkoinen viestintä
- palvelujen tunnetuksi tekeminen
- palautteen saaminen
- asiakaspalvelu ja neuvonta
- markkinointi

- osallisuuden ja yhteisöllisuuden edistäminen
- kansalaismielipiteiden luotaaminen
- kriisi- ja häiriöviestintä
- palvelun tuottaminen
- kuntalaisten ja henkilöstön itsepalvelun tukeminen
- työntekijöiden ammatillinen verkostoituminen ja työn ja osaamisen kehittäminen
- yhteistyökumppaneiden välinen työskentely

Lestijärven kunnalla on työn alla viestinnän vuosikello, johon kirjataan Lestijärven tapahtumat ja muut merkkipäivät. Viestinnän vuosikello sekä toimialakohtainen ohjeistus ovat avoimen ja aktiivisen viestinnän työkaluja.

Epäasiallista palautetta ei käsitellä Lestijärven kunnan somekanavilla. Palaute käsitellään tarvittaessa yksityisesti asianosaisten kesken. Informatiivisin yhteydenottoihin voi tarvittaessa vastata auttamalla asiakasta löytämään tarvittava tieto mm. Lestijärven verkkosivulta.

## Viestinnän roolit ja vastuualueet

### Kuntaviestinnän organisaatio

**Kunnanvaltuusto** päättää strategiasta ja taloudesta sekä luo edellytykset viestinnälle.

**Kunnanhallitus** ohjaa ja linjaa kuntakonsernin viestintää ja tiedottamista kunnan toiminnasta. Kunnanhallitus hyväksyy viestinnän yleiset ohjeet ja tiedottamisen periaatteet sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.

**Kunnanjohtaja** johtaa konsernin käytännön tiedottamista kunnanhallituksen alaisuudessa ja päättää viestinnän operatiivisesta kehittämisestä.

**Ylimmälle johdolle** kuuluvat julkiset kannanotot. Varsinaiset lausunnot organisaation toiminnasta antaa aina toiminnasta vastaava johto.

**Puheenjohtajilla** on näkyvä rooli kunnan edustajina erilaisissa tilaisuuksissa. Luottamushenkilöiden käyttäytymissäännöksen mukaan luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden parasta sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla.

**Viestintävastaavalla** on käytännön viestintävastuu. Lisäksi hän vastaa päivittäisviestinnästä ja viestinnän kehittämistoiminnasta. Hänen tehtävänänsä on suunnitella viestintää hyvissä ajoin ja puuttua ajankohtaisiin kysymyksiin viestinnän keinoin. Sosiaalisen median päivittäminen on viestintävastaavan vastuulla.

Lestijärven kunnassa viestintävastaavan tehtävät ovat jaettuna edellä mainitulla tavalla.

**Johtoryhmä sekä muut esittelevät viranhaltijat** vastaavat asiantuntijoina omien toimialansa tiedottamisesta. Viranhaltijoille ja työntekijöille kuuluu tiedotusvastuu.

**Toimielimet** hoitavat tehtäväalueisiinsa kuuluvan toiminnan läpinäkyvän viestinnän sekä varmistavat, että kunnan asukkaat ja palveluiden käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmistelevina olevista tärkeistä asioista.

**Työntekijän** tulee toimia tiedottajana työpaikallaan ja tarvittaessa ohjata asiakasta tietojen saamiseksi oikean henkilön luokse. Työntekijän vastuu omasta viestinnästä ulottuu vapaa-ajallekin.

**Häiriö- ja kriisiviestinnän** vastuut on määritelty kriisiviestintäohjeessa.

## Julkisen keskustelun pelisäännöt

Kaikilla on oikeus osallistua julkiseen keskusteluun, mutta samalla on muistettava oma rooli ja korrekti toimintatapa työnantajaa kohtaan. Työntekijöitä sitoo lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan. Julkisuuslain 23 §:n mukaan salassa pidettävien tietojen sekä henkilötietojen kertominen ulkopuolisille on kiellettyä. Myöskään työnantajan, toisten työntekijöiden tai esimiesten julkinen mustamaalaaminen ei ole hyväksyttävää. Erimielisyydet pitää pystyä ilmaisemaan työyhteisössä hyvien käytöstapojen mukaisesti. Käytäntö pätee myös entisiin työntekijöihin.

Jos viranhaltija/työntekijä esittää virheellistä tai salassa pidettävää tietoa, henkilötietoja tai Lestijärven kuntaa tai kuntalaisia loukkaavaa tietoa, tieto pitää poistaa tai oikaista. Edellä mainitussa tapauksessa seuraa aina kunnan sääntöjen mukainen kurinpitomenettely, joka voi vakavassa rikkomuksessa johtaa työ- tai virkasuhteen päättymiseen.

## Työyhteisöviestintä

Yhteistoimintalaki ohjaa työnantajan ja henkilöstön välistä yhteistoiminnan järjestämistä kunnissa ja kuntayhtymissä. Yhteistoiminnan tavoitteena on antaa henkilöstölle mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen yhteisymmärryksessä työnantajan kanssa ja vaikuttaa omaa työtä ja työyhteisöä koskevien päätösten valmisteluun. Se on toimintatapa, jolla hoidetaan työyhteisön asioita ja parannetaan tuloksellisuutta ja henkilöstön työelämän laatua.

Toimiva sisäinen viestintä on edellytys kunnan strategian ja tavoitteiden toteutumiselle, positiiviselle työilmapiirille ja työn tehokkuudelle. Jotta työnteke olisi tehokasta, tiedon

on kuljettava organisaation sisällä. Samalla tehokas viestintä on edellytys hyvälle ulkoiselle viestinnälle.

Sisäinen viestintä on henkilöstön, luottamushenkilöiden ja kuntakonserniin kuuluvien yhteisöjen välistä kommunikaatiota ja vuorovaikutusta. Viestinnän tulee toimia niin esimiesten ja alaisten välillä kuin myös yksiköiden sisällä ja työntekijöiden välillä. Kukin toimintayksikön esimies vastaa oman työyksikkönsä työyhteisöviestinnästä. Tiedon tulee tavoittaa tasapuolisesti koko henkilöstö ja oltava luotettavaa.

Henkilöstölle viestitään seuraavista tärkeistä viesteistä:

- kunnan strategiset linjaukset, visio ja tavoitteet
- kuntayhteistyö
- talousarvio ja tilinpäätös
- henkilöstökertomus ja -suunnitelma
- virka- ja työehtosopimukset ja niiden muutokset
- henkilöstöohjeet ja menettelytavat
- kunnan johtosäännöt
- henkilöstömuutokset
- avoimet työpaikat
- uudet työntekijät
- eläkkeelle jääneet työntekijät
- sisäiset siirrot ja liikkuvuus
- mahdolliset henkilöstölehdet ja tiedotteet
- kunnan tapahtumat
- saatu asiakaspalaute
- kunnan toimielinten päätökset, etenkin henkilöstön näkökulmasta

Henkilöstöä koskevat päätökset, menettelytapaohjeet ja tulevaisuuden suunnitelmista viestitään henkilöstölle. Mainitusta asioista on hyvä tiedottaa ennemmin etukäteen, mitä jälkikäteen.

Johdon tehtävänä on varmistaa, että viestintä on sujuvaa kaikilla tasoilla. Erityisen tärkeää on johdon tiedottaa henkilöstölle kunnan toiminnasta ja tulevaisuuden suunnitelmista. Hallinto välittää tietoa hallinnon, toiminnan, talouden ja henkilöstön ohjauksesta. Henkilökunnan tulee tietää kunnan asioista ennen kuin ne kerrotaan julkisuudessa.

Sisäinen tiedottaminen voi olla suullista, kirjallista tai sähköistä. Tehokkaimmat keinot ovat kasvokkaisviestintää, eli palaverit, kehityskeskustelut, työryhmätyöskentely ja infotilaisuudet. Niiden tukena ovat sähköposti sekä muut sähköiset viestintävälineet. Henkilöstö on vastuussa tiedon välittämisestä. Henkilöstön velvollisuuteen kuuluu kunnan virallisen sähköpostin seuraaminen.

Viestintä hoidetaan erilaisia tilaisuuksia ja kanavia pitkin, kuten esimerkiksi:

- työhön perehdyttäminen
- työpaikkakokoukset
- henkilöstön yhteiset infotilaisuudet
- henkilöstötiedotteet
- sähköposti
- pikaviestintäsovellukset (esim. WhatsApp)
- Microsoft Teams
- kunnan verkkosivut

Perehdyttäminen ja siihen liittyvä tiedonvälitys kuuluu ensisijaisesti työnantajalle. Työntekijä saa aloittaessaan käyttöönsä työnsä kannalta olennaiset tiedot. Työntekijälle kuuluu silti vastuu aktiivinen hankkimaan tietoa ja kommunikoidaan työnantajan kanssa mahdollisista puutteista.

Sisäistä viestintä pyritään parantamaan palautteen, henkilöstökyselyiden, kehityskeskustelujen avulla sekä kehittämällä sisäisen viestinnän kanavia.

### **Sähköpostin sisältöohjeistus**

- viestissä on informatiivinen otsikko
- viesti kuitataan saaduksi, jos se edellyttää vastaanottajalta työsuoritetta.
- jakelu mietitään harkiten
- viestit eivät saa sisältää henkilökohtaista tietoa
- ei saa välittää toisen tyyliltään henkilökohtaiseksi määriteltävää viestiä ilman viestin kirjoittajan lupaa.

## **Viestintä kriisi- ja poikkeustilanteessa**

Kriisitilanteessa tavalliset tiedottamisen keinot ja kanavat eivät yleensä riitä, vaan kunnalta odotetaan tavallistakin nopeampaa ja informatiivisempaa viestintää.

Kriisitiedottamisen tehtävänä on

- Torjua vaaraa
- Antaa toimintaohjeita
- Tiedottaa palvelujen järjestelyistä
- Ennaltaehkäistä tarpeetonta hätäntymistä
- Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen mielikuva tilanteesta
- Lisätä turvallisuudentunnetta
- Eliminoida huhuja

- Edesauttaa normaaliin toimintaan palaamista niin nopeasti kuin mahdollista

Onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu johtavalle pelastusviranomaiselle, muut viranomaiset tiedottavat omaan toimintaansa kuuluvista asioista.

Kunnan tehtävänä on avustaa tiedottamisessa ja on viime kädessä vastuussa siitä, että kuntalaiset saavat tarvittavaa tietoa palveluista, myös poikkeustilanteessa. Kunnan vastuulla on erityistilanteessa tiedottaa kunnan palveluiden muutoksista sekä ennallaan toimivista palveluista.

Kunnan viestintävastaava vastaa tiedottamisesta kriisin aikana. Pitkittyneessä kriisitilanteessa viestintävastaavan tehtävää voi hoitaa siihen määritetty viestintätiimi. Viestinnästä vastaavaa pitää viestintätoimista lokia, johon kerätään tietoa siitä, mihin kellonaikaan ja missä kanavissa tiedotteita on julkaistu ja milloin niitä päivitetään. Tämän ansiosta seurannan onnistumista pystytään tarkastelemaan jälkikäteen.

Poikkeustilanteessa kunnan viestinnän on oltava selkeää ja esillä monissa kanavissa.

Esimerkkejä erilaisista kriiseistä:

- äkilliset onnettomuudet ja palvelukatkot
- hitaasti kehittyvät kriisi
- väkivallan teot tai uhkailut
- maineeseen liittyvät kriisit

Kriisiviestintä on luonteeltaan myös ennakoivaa viestintää. Erityistilanteita varten kunnalla on oltava etukäteen tietoa esimerkiksi lasten ja nuorten henkisestä tuesta, ensiavusta, tukihenkilöistä tai öljyntorjunnasta. Erilaisten sidosryhmien, kuten seurakuntien, yhdistysten, harrastusryhmien ja järjestöjen yhteystiedot ovat tarpeen olla kerättynä yhteen paikkaan.

Varautumisessa on muistettava

- selkeät ohjeet
- komentoketju
- vastuut
- periaatteet
- käytännön asiat
- kriisitilanteen soittolista
- tilanteen seuranta ja päättymisen
- varautua tilanteeseen ilman sähköä

Läpikäytäviä asioita:

- kuka hoitaa tiedottamisen omaisille
- mitä puhelinnumeroita annetaan yleisöpuheluja varten

- mitä sidosryhmiä pitää muistaa informoida
- mitä kouluissa ja muissa organisaatioissa kerrotaan tilanteesta
- kuka antaa lausuntoja eri kielillä
- kuka vastaa nettisivujen päivittämisestä
- mitä teknisen kapasiteetin varatoimia tarvitaan
- mitä tiloja, henkilöstöä, välineitä, palveluja (ruoka, juoma, kuljetukset) tarvitaan
- mitä erityistaitoja tarvitaan ja keitä on saatavilla
- kuka kirjaa muistiin tapahtumat ja toimenpiteet

Etukäteen on syytä sopia, kuka ”antaa kriisille kasvot” ja vastaa toimittajien kysymyksiin, myös englanniksi. Jokainen toimialajohtaja vastaa oman toimialansa kriisiviestinnästä yhteistyössä viestinnän asiantuntijoiden kanssa. Laajemmissa tai koko organisaatiota koskevissa kriiseissä vastuu viestinnän koordinoinnista siirtyy ylimmälle johdolle. Kunnanjohtajan on varauduttava ottamaan vastuuta yhteisön henkisenä johtajana - kertomassa palvelujen toiminnasta ja rauhoittamassa asukkaita.

### **Tiedotusvälineet**

Poikkeavassa tilanteessa tietoa kerätään tiedotteisiin ja somekanaviin. Lisäksi on muistettava muutkin tiedotuskanavat, kuten Wilma-viestit, mobiilisovellukset, vesihuollon massatekstiviestit, uutiskirjeet ja ilmoitustaulut. Viranomaisten vaaratiedotteesta on mahdollista jakaa 112-palvelun kautta massatiedotteena alueellisena tekstiviestinä.

Kunnan verkkosivut ovat kuntalaisten ensisijainen tiedon lähde poikkeustilanteessa. Silloin kunnan verkkosivun etusivulla tiedotetaan kuntalaisille aktiivisesti uutta tietoa tilanteesta. Tietoa jaetaan aktiivisesti kunnan somekanavillakin. Pääasiallisesti tietoa jaetaan kunnan verkkosivulla. Poikkeustilanteessa julkaisut pidetään yksinkertaisina, informatiivisina tavalla, jolla se erottuu muista tiedotteista. Julkaisun yhteydessä viestitään, mistä löytyy lisätietoa.

Neuvontapuhelimen kautta hoidetaan asukkaiden yhteydenotot. Sen avulla välitetään ja kerätään keskeistä tietoa kriisistä.

Soittamalla, tekstiviestillä tai sähköpostilla tavoitetaan ja pystytään tiedottamaan kriisistä pienemmälle joukolle, esim. asianosaisille, jotka ovat maantieteellisesti tai toimialoitain sijoittautuneita.

Tiedotteiden jakelu paikkoihin, jossa liikkuu paljon ihmisiä (kauppa, koulu, päiväkot, terveyskeskus, kirjasto, apteekki, kunnantalo).

## Sisäinen kriisiohje

### Viestintäkanavat

Kriisitilanteessa nopeana sisäisenä viestinnän välineenä toimii tekstiviestit. Jos puhelinverkko tukkeutuu, on viranomaisten käytössä VIRVE-järjestelmä.

Kriisitilanteessa pidetään nopealla aikataululla kunnan sisäinen tiedotustilaisuus tai ryhmätapaaminen.

### Jälkihoito ja -tuki

Kriisin aikana ja jälkeen varmistetaan henkilöstölle riittävä henkinen tuki. Kunnan johdon tehtävänä on osoittaa henkilöstölle arvostusta tehdystä työstä. Yhteinen jälkihoito on hyvä tapa jakaa ajatuksia tilanteesta ja pohtia kehitysehdotuksia tulevaisuuden varalle. Henkilöstöä muistutetaan myös terveyshuollon palveluista.

Tukea voi saada esimerkiksi

- työterveyshuollosta
- työ- ja elinkeinotoimistoilta, ammattijärjestöistä ja konsulteilta
- yksityisiltä eläkelaitoksilta
- kirkolta ja mielenterveyden tukipalveluista

Tilanteen jälkeen kuntalaisille viestitään, mitä tilanteesta opittiin, eli mitä muutetaan tai tarkastellaan.

## Selkeys ja saavutettavuus

Saavutettavuus direktiivin sekä digitaalisten palveluiden antamisesta annetussa laissa (ns. digipalvelulaki, 306/2019) säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja niiden sisältö ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan.

Lestijärven kunnan verkkosivujen kehittämisessä on huomioitu direktiivin vaatimukset.

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta koskee julkishallinnon organisaatiota.

- Saavutettavuuden huomiointi palveluissa on välttämätöntä osalle käyttäjistä, joten saavutettavuuden huomiointi kasvattaa käyttäjäkuntaa. Hyvä saavutettavuus on erityisen tärkeä henkilölle, jolla on haasteita digipalvelujen tai laitteiden käytössä.
- Saavutettava palvelu on parhaimmillaan selkeä ja helppokäyttöinen, ja se parantaa kaikkien käyttökokemusta, jolloin tuloksena on tyytyväisemmät käyttäjät.

Saavutettava verkkopalvelu on:

- havaittava – sisällön osat ovat esitettävissä käyttäjälle tarpeen mukaan useassa eri muodossa
- käytettävä – käytettävissä erilaisilla laitteilla
- ymmärrettävä – selkeä sisältö, jotta tulkitseminen on mahdollista eri käyttölaiteilla ja apuvälineillä
- lujatekoinen – sisällön tulee olla riittävän lujatekoinen, jotta se on yhteensopiva nykyisten ja tulevien ohjelmien kanssa.

Julkaisun otsikko on oltava kuvaileva, helppolukuinen ja looginen. Se kiinnittää huomiota ja helpottaa ymmärtämään, mistä julkaisussa on kyse.

Julkaisun tekstinkin on oltava helppolukuinen ja ymmärrettävä. Julkaisun teksti ei saa olla liian pitkä, vaikeaselkoinen eikä se saa sisältää monimutkaisia sanontoja tai hankalia puhekielen ilmaisuja.

### **Julkaisun ulkoasu**

- Kirjoita lyhyitä lauseita. Palastele lauseita tarvittaessa.
- Sisällön tulee olla selkeää ja tekstin helppolukuista. Sisällössä sinutellaan.
- Tarkista, että tummuuskontrasti tekstin ja taustavärin välillä on riittävä.
- Kappaleiden ja rivien välissä on riittävästi tilaa.
- Fontti on helppolukuinen.
- Kirjaisinkoko on tarpeeksi suuri.
- Vältä suuraakkosia, kursivointia ja alleviivauksia. Ne ovat hankalalukuisia.
- Vältä kuvien päälle kirjoittamista, etenkin informatiivisissa julkaisuissa.
- Linkissä pitää olla tarpeeksi hyvä selitys, eikä vain ”Lue lisää”

### **Emojien ja hashtagien käyttö.**

Aihetunnisteet, eli #hasagit sijoitetaan tekstin loppuun. Mikäli aihetunnisteessa on useampi sana, jokainen yksittäinen sana kirjoitetaan isolla kirjaimella, esimerkiksi #LestilläOnLystiLiikkua. Tällä varmistetaan aihetunnisteiden helppolukuisuus.

Yleisimpiä hastageja: #Lestijärvi, #VisitLestijärvi

Emojit ovat verkossa käytettäviä hymiö- ja kuvasymboleita. Niiden käyttö on joissain kanavissa ja kohderyhmille paikallaan, mutta käytön on oltava maltillinen. Emojit on hyvä sijoittaa tekstin loppuun, jotta se ei vaikeuta tekstin lukua. Niitä ei myöskään kannata käyttää luettelomerkkeinä, sillä ruudunlukuohjelman käyttäjä ei välttämättä ymmärrä kyseessä olevan luettelo.

## Muutosviestintä

Muutosviestinnän tavoitteena on saavuttaa yhteisymmärrys muutoksen tarpeellisuudesta ja tavoitteista. Toisaalta muutoksen viestinnän tavoitteena on saada näkemystä muutoksen toteuttajilta ja niiltä, johon muutos kohdistuu. Muutosviestintä perustuu vuorovaikutukseen, eli se on kahdensuuntaista. Lisäksi se tapahtuu organisaation eri tasoilla.

Hyvä muutoksen viestintä on

- totuudenmukaista (ei kaunistella, pelotella tai salata)
- rehellistä
- johdonmukaista (viestintä on läpinäkyvää, ymmärrettävää ja sisältö sama)
- läpinäkyvää (viesti sama, vaikka välitettäisiin eri tavoin)
- ymmärrettävää (yksiselitteinen sisältö)

Muutosviestintä alkaa muutoksen alkuvaiheessa ja jatkuu muutoksen jälkeenkin, joten kyseessä on pitkä prosessi. Ennakoivalla toiminnalla on mahdollista vaikuttaa muutosprosessiin jo ennen sen alkamista. Luottamuksen ylläpito työyhteisössä, motivointi sekä rehellinen ja avoin viestintä ovat ennakoivaa toimintaa.

Muutosprosessin jälkeen työn viestintä kohdistuu uuden käytäntömallin vakiinnuttamiseen sekä muutosprosessin puintiin. Muutosprosessin, eli lähtötilan, prosessin vaiheiden, muutosten ja lopputilan puinti auttaa työyhteisöä selviytymään muutoksista jatkossakin.

Muutosviestinnässä on otettava huomioon, keneen se kohdistuu. Muutos voi kohdistua henkilöstöön tai palveluiden käyttäjiin tai tuottajiin.

Muutosviestinnässä varmistetaan, että eri kanavien kautta tavoitellaan mahdollisimman suuri yleisö. Muutoksesta viestitään tarvittaessa kuntalaisille käytössä olevien kanavien kautta, kuten kuntatiedote, kunnan verkkosivu ja kunnan sometilien kautta. Jälkikäteen on varmistettava, että alkuperäinen viesti ja sen jälkeiset päivitykset ovat helposti löydettävissä esimerkiksi kunnan verkkosivun välilehdeltä ja somekanavien julkaisuista.

Viestinnän on oltava avointa ja toistuvaa. Viestin sisällön on oltava informatiivinen ja muutoksen tarpeellisuus on pystyttävä perustelemaan. Muutoksen lisäksi on viestittävä myös tilanteesta, jossa ei ole tapahtunut muutosta. Yleisölle on tunnistettava, mikäli asiasta ei tiedetä ja luvata kertoa heti, mikäli lisätietoa on saatavilla.

Kuntalaisille viestitään:

- mikä on muutoksen tavoite
- miksi muutos on tarpeellinen
- minkälainen on muutosprosessi

- millä tavoin muutos vaikuttaa heidän elämäänsä
- miten he voivat antaa asiasta palautetta

Muutoksessa johdon tehtävänä on motivoida, sitouttaa ja toimia suunnannäyttäjänä. Muutoksessa korostuu erityisesti viestintä esimiesten ja henkilöstön välillä. Mikäli esimiehen sijaan muutoksesta vastaa joku toinen, se määritetään erikseen ja siitä tiedotetaan työyhteisölle. Tärkeää on viestiä muutoksesta, joka koskee suoraan henkilön työtään. Myös kuntalaisia tai muita sidosryhmiä koskevasta muutoksesta on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa, sillä henkilöstön ymmärrys ja tuki on olennaista muutoksen edistämiseen. Työyhteisön sisäiseen muutosviestinnän kanavia ovat:

- sähköposti
- puhelin
- Teams
- palaverit

Johtajat voivat edistää muutoksen etenemistä

- keskustelemalla muutoksesta riittävästi kaikkien ryhmien kanssa
- pitämällä muutoksen tavoitteet selkeinä ja esillä sekä perustelemalla, jos tavoitteita pitää jostain syystä tarkistaa
- kertomalla riittävän useasti muutoksen aikana sen etenemisestä, mahdollisista viivästyksistä, kertaamalla aikatauluja ja asettamalla välietappeja
- panostamalla siihen, että muutokseen sitoutuneita ja sen puolestapuhujia eli niin sanottuja muutosagentteja on organisaatiossa riittävästi
- antamalla riittävästi aikaa ja resursseja muutokseen
- huomioimalla ja palkitsemalla muutoksen onnistumisen
- osoittamalla kyvykkyyttä, rehellisyyttä ja yhteisen hyvän huomioimista muutosprosessin aikana.

Esimerkkejä tilanteista, jossa muutosviestintä on tarpeen:

- työprosessien ja -tapojen muutos
- organisaation uudelleenjärjestys
- henkilöstömuutokset

## Valmistelu- ja päätösviestintä

Valmisteluviestinnän avulla varmistetaan sujuva päätösviestintä. Valmisteluvaiheessa asiasta kerrotaan:

- tavoitteet perusteluineen
- valmistelun nykytila ja eteneminen
- vaihtoehtojen vaikutukset
- mahdollisuudet osallistua valmisteluun

Julkisuuslain 17 §:n mukaan tietojen saamista esimerkiksi valmistelusta ei saa rajoittaa ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta eikä enempää kuin suojattavan edun vuoksi on tarpeellista.

Varhaisen julkisuuden hyödyt:

- Kuntalainen saa tietoa ja voi vaikuttaa.
- Valmistelija saa uusia ideoita ja näkökulmia.
- Henkilöstö hahmottaa asian kokonaisuuden.
- Luottamushenkilö saa monipuolista informaatiota ennen päätöksentekoa.
- Sidosryhmät pystyvät suunnittelemaan toimintaansa.

Kuntalain 29 §:n mukaan toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Viestinnässä on samalla huolehdittava yksityisyyden suojasta ja henkilötietojen käsittelystä.

Kunta viestii

- kunnan järjestämistä palveluista
- kunnan taloudesta
- valmistelussa olevista asioista ja niiden suunnitelmista
- asioiden käsittelystä
- tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista
- millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa

## Markkinointiviestintä

Markkinointiviestintä on kunnasta ulospäin suuntautuvaa viestintää, jolla pyritään lisäämään kunnan näkyvyyttä, palveluiden ja tuotteiden myyntiä sekä vuokrausta. Markkinointiviestinnän avulla luodaan tunnettavuutta sekä kerrotaan kunnasta ja sen tuotteista, palveluista ja saatavuudesta.

Markkinointiviestinnän osa-alueita ovat:

- Mainonta
- Myyntityö
- Myynninedistäminen
- Tiedotus- ja suhdetoiminta

Markkinointiviestinnän keinoja:

- mainonta – esitteet, julisteet, logot, printti, ulkomainonta
- myynnin edistäminen – messut, näyttelyt, tuote-esittelyt, visuaalinen markkinointi
- kunnan PR – julkaisut, kausiraportit, puheet, seminaarit, sponsorointi, tapahtumat, tiedotteet, suoramainonta
- henkilökohtainen myyntityö – myyntiesittely, myyntitapaaminen
- verkkomainonta – sosiaalinen media, sähköposti, video

## Graafinen ilme

Yhtenäistä graafista ilmettä auttaa luomaan valmiit pohjat. Niiden käyttö ei ole pakollista, mutta tarvottaessaan helpottaa ohjeiden ja muun sisällön luontia.

Lestijärven kunnalle ja sen toimialoille on tarpeen luoda kuvapankki, joita käytetään kunnan verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Kuvat voidaan jaotella toimialan mukaan, jolloin esimerkiksi Lestijärven koulun julkaisussa on koulu ja uimarannan kunnossapidon liittyen on kuva rannasta. Tämä yhtenäistää toimialojen visuaalista ilmettä, jonka lisäksi lukijan on helppoa tunnistaa itseään kiinnostava aihe.

Ohjeistus kuvien ottoon

- julkisella paikalla kuvaaminen on yleensä sallittua, jollei tilojen haltija ole sitä erikseen kieltänyt. Kuvassa voi esiintyä yksittäisiä ihmisiä. Julkisia tiloja ovat kadut, puistot, torit, kirjastot, kulttuuri- ja liikuntatilat, ravintolat, konsertit.
- Julkisella paikalla otettava huomioon yksityisyyden suoja. Ei saa olla kunniaa tai yksityisyyttä loukkaava. Henkilöä ei saa kuvata markkinointitarkoitukseen ilman lupaa. Erityisen tarkkaa, kun kyseessä on alaikäinen.
- Kuvaaminen on kielletty odotustiloissa, ostoskeskuksissa ja joukkoliikennevälineissä.
- Sovi päiväkodin johtajan tai koulun rehtorin kanssa koulun tai päiväkodin sisä- tai ulkotilojen kuvaamisesta.

## Vaakuna



## Logo



**Lestijärven kunnan slogan:** Lestijärvi – Voimaa luonnosta

## Fontti

ARIAL: arkiviestintä ja viralliset asiakirjat (asiakirja, muistio, tiedote, kuulutus)

Dynasty: ARIAL 11

CALIBRI: painotuotteet ja sähköinen viestintä (käyntikortti, esite, ilmoitus, sähköposti)

## Viestinnän mittaaminen ja seuranta

Viestintää mitataan ja seurataan tarkastelemalla seuraavia asioita:

- aika, mikä kuluu päätöksen teosta sen julkaisemiseen verkkosivulla
- somejulkaisujen saavutettavuus ja analytiikka
- asiakaspalaute
- viestinnän vaikuttavuus – mediaseuranta
  - Onko yleisön asenne muuttunut kuntaa kohtaan?
  - Onko medianäkyvyys toivottua ja/tai sisältänyt ydinviestejä?
  - Verkkosivujen kävijämäärä
  - Yksittäisten sivujen katseluaika/ julkaisujen vuorovaikutus

Viestintä seurataan vähintään valtuustokausittain.

- Työyhteisön viestintää seurataan kehityskeskusteluissa ja henkilöstökyselyillä.
- Palveluiden asiakaskyselyllä pyritään parantamaan palveluiden laatua ja viestintää.
- Lestijärven kunta saa tietoa kuntalaisten kokemuksista viestinnästä palautteen ja kuntalaiskyselyiden avulla.
- Kuntaliitto on julkaissut kuntien viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmän, josta löytyy liitteitä viestinnän seurantaan.

## Tietosuoja, -turva

Henkilötietoja ovat kaikenlaiset luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavat merkinnät, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa eläviä koskeviksi. Suoria henkilötietoja ovat nimi, syntymäaika, osoite, työpaikka, ammatti, puhelinnumero sekä sähköpostiosoite tai välillisesti tiettyyn henkilöön kohtuullisella vaivannäöllä kohdistettavissa olevat tiedot.

Henkilötietojen käsittelyä ohjaa Euroopan Unionin tietosuoja- asetus 2016/679 ja kansallinen tietosuoja laki 1050/2018. Tavoitteena on varmistaa, että ihmisten oikeus henkilötietojen suojaan ja sitä kautta myös yksityisyyteen toteutuu myös digitaaliaikana.

Ohjeistus henkilötietojen käsittelyyn

- Henkilötietoja kerätään vain niiltä osin kuin se on asian hoitamiseksi tarpeellista
- Henkilötietoja käsitellään vain siinä käyttötarkoituksessa, mihin ne on alun perin kerätty.
- Henkilötietoja säilytetään vain niin kauan kuin se on asian hoitamiseksi välttämätöntä.
- Henkilötietojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksia.

Lestijärven kunta toteuttaa tietosuojan periaatetta, jolloin henkilötietojen käsittelyä valvotaan kaikissa sen vaiheissa. Lestijärven kunta kouluttaa henkilöstöään henkilötietojen oikeaoppiseen käsittelyyn.

Tietosuoja-asetuksessa ja tietosuojalaissa säädetään erikseen oikeudesta käsitellä henkilötietoja erityisiä tarkoituksia varten:

- historiallinen tai tieteellinen tutkimus
- tilaston tekeminen

- viranomaisen suunnittelu- ja selvitystehtävät
- henkilömatrikkelin laatiminen
- sukututkimus
- suoramarkkinointi ja muut osoitteelliset lähetykset
- henkilöluottotietojen käsittely.

Huomioi tietosuoja viestinnässä:

- Muista henkilötietojen minimointi ja käyttötarkoitussidonnaisuus
  - Vain tarpeelliset tiedot tulisi jakaa, ja henkilötietojen jakamisen tarve tulee aina harkita tarkasti.
  - Muista myös kunnioittaa rekisteröidyn oikeuksia
- Varmista, että vain asianmukaiset henkilöt pääsevät käsiksi tiettyihin viesteihin ja tietoihin.
  - Varmista myös, että henkilötietojen vastaanottajalla on tarve ja oikeus käsitellä kyseisiä henkilötietoja.
  - Käyttäjän tunnistaminen (esim. kaksivaiheinen tunnistautuminen) ja pääsynhallinta ovat keskeisiä tietoturvan osatekijöitä.
- Käytä mahdollisuuksien mukaan turvapostia tai muita salauskeinoja henkilötietoja viestiessäsi.
- Viestien ja niiden sisältämien tietojen säilytysaika tulisi rajoittaa vain niin pitkäksi, kuin on välttämätöntä.
- Valitse oikea viestintäohjelmistojen/-kanava
  - Käytettävien viestintäohjelmistojen tulee olla tietoturvallisia ja niiden tietosuojaominaisuuksien tulee vastata organisaation ja käyttäjien tarpeita.
- Tietosuojaloukkauksista ilmoittaminen
- Henkilöstön kouluttaminen
  - Viestintävalmennukset
  - Tietosuojakoulutukset

Muussa kuin sähköisessä viestinnässä, kuten kasvokkain puhuttaessa, puheluissa, etäpalavereissa, kirjepostissa ja fyysisten asiakirjojen käsittelyssä, tietosuojaa ja tietoturvaa koskevat periaatteet ovat yhtä lailla tärkeitä.

- Tunnista tiedot, tilat ja työkalut
  - Tiedä mistä tiedoista ja kenen kuullen voit missäkin tilassa puhua
  - Jos viestintää nauhoitetaan (esim. puhelu tai keskustelu), kaikkia osapuolia on informoitava ja heidän tulee antaa suostumuksensa tallentamiseen.

- Tallennetta jaettaessa on huolehdittava, että vastaanottajalla on oikeus käsitellä tallenteella olevia henkilötietoja
- Huolehdi fyysisten asiakirjojen säilytyksestä ja hävittämisestä
  - Lukollinen säilytys -> Pääsyoikeuksien hallinta

## Ohjeen voimaantulo ja ajan tasalla pitäminen

Tämä ohje tulee voimaan 1.6.2025 alkaen.

Kunnanhallitus valtuuttaa kunnanjohtajan hyväksymään sellaiset vähäiset korjaukset ohjeeseen, jotka ovat tarpeellisia sen ajan tasalla pitämiseksi. Ohje tuodaan kunnanhallituksen käsittelyyn vähintään valtuustokausittain tai, kun kunnan toiminnassa tapahtuu sellaisia rakenteellisia muutoksia, jotka edellyttävät ohjeen päivittämistä.