

# Pelkosenniemen kunnan viestintäohje

---

Johtoryhmä 11.8.2020  
Kunnanhallitus 1.9.2020 LUONNOS

## Sisällysluettelo

1. Viestintäohjeen tarkoitus.....	3
2. Visuaalinen ilme ja graafinen ohjeisto .....	4
3. Viestinnän kohderyhmät.....	5
4. Viestintätehtävät ja -vastuut .....	6
5. Oikeus tietoon ja mahdollisuus vaikuttaa.....	9
5.1 Päätöstiedottaminen .....	10
6. Viestintä työyhteisössä .....	12
6.1 Perekäyttämisen .....	13
6.2 Viestintä muutostilanteessa .....	14
6.3 Yhteistoiminta henkilöstön kanssa .....	14
6.4 Ristiriitojen käsittely .....	14
7. Ulkoisen viestinnän muodot ja kanavat.....	15
7.1 Hyvinvointiviestintä .....	15
7.2 Talousviestintä .....	16
7.3 Rekrytointiviestintä .....	16
7.4 Hankeviestintä .....	17
7.5 Hankintaviestintä .....	17
7.6 Tapahtumamarkkinointi .....	17
7.7 Kuntamarkkinointi .....	18
7.8 Ulkoinen tiedotus ja mediayhteistyö.....	18
8. Sosiaalinen media kuntaviestinnässä.....	19
9. Häiriötilanne- ja kriisiviestintä .....	20
Liite 1. Lainsäädäntö viestinnän kivijalkana.....	22

## 1. Viestintäohjeen tarkoitus

Pelkosenniemen kunnan viestintäohje koskee kaikkea kunnan tiedotusta ja viestintää, koko kunnan henkilökuntaa ja kaikkia luottamushenkilöitä. Ohjetta tulee noudattaa soveltuvin osin myös kuntakonserniin kuuluvissa tytäryhtiöissä, joissa kunnalla on määräämisvalta. *Viestintä onnistuu vain sattumalta*, on suomalainen viestinnän professori Osmo A. Wiio todennut jo vuosikymmeniä sitten. Muun muassa näistä syistä johtuen tämä ohje on tärkeä.

Vaikka ohjeen painopiste on kunnan ulkoisessa tiedotuksessa ja viestinnässä, sisältää se myös osioita, jotka edistävät kunnan työyhteisön sisäistä viestintää sekä normaalioloissa että poikkeusoloissa. Ohjeen tavoitteena on

- tukea henkilöstön hyvinvointia ja jaksamista
- edistää kunnan toiminnan tuloksellisuutta
- vahvistaa kunnan myönteistä imagoa työnantajana ja asuinpaikkakuntana
- luoda edellytyksiä tarkoituksenmukaiselle ja kunnan edun mukaiselle tiedotustoiminnalle
- tukea kunnan lakisääteisten tehtävien toteuttamista, joihin tiedotus kuuluu
- selkiyttää viestinnän ja tiedotuksen rooleja ja vastuita
- tuoda esiin keskeiset viestinnän periaatteet häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Viestintäohjeen tarkoituksena on tukea Pelkosenniemen kunnan asiakaslupauksen ”Pienen suurella sydämellä” toteutumista. Asiakaslupauksen tulee toteutua kunnan toiminnassa ja siitä kertovassa viestinnässä: millaisen kuvan haluamme kunnastamme välittää?

Kuntalain mukaan kunnalla on tiedottamisvelvollisuus kuntalaisten yhteisistä asioista. Tehokas tiedottaminen mahdollistaa kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen päätöksentekoon. Se on myös hallinnon julkisuusperiaatteen perusta.

Viestintäohjeen tarkoituksena on tukea kuntalain toteutumista kunnan toiminnassa. Ohjeen tarkoituksena on myös edistää Pelkosenniemen kuntastrategian toteutumista, jonka mukaan toimivan päätöksenteon pohjana on oltava kunnan ja kuntalaisten vuorovaikutus. Kuntastrategian mukaisesti yhteisön kuuleminen ja sitouttaminen ovat kunnan toimintaa ohjaavia arvoja, jolloin tunnustetaan kuntalaisten tarpeet ja mahdollistetaan edellytykset hyvälle, turvalliselle ja viihtyisälle asumiselle sekä yritysten kehittymiselle ja menestymiselle. Kuntastrategian mukaisesti avoimuus ja ymmärrettävyys ovat tärkeä osa kunnan toimintaa. Päätöksenteon läpinäkyvyys ja aktiivinen tiedotus edistävät kuntalaisten osallistumisen mahdollisuuksia.

Nykyisen kuntalain säännöksissä korostuu erityisesti verkkoviestintä. Yleisessä tietoverkossa tulee tiedottaa yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeelliset tiedot kunnan toimielinten käsittelyyn tulevista asioista jo valmisteluvaiheessa. Verkkoviestinnässä on huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu. Kunnan viestintää ohjaavat monet lait, joista lisätietoa saa tämän viestintäohjeen liitteestä.

## 2. Visuaalinen ilme ja graafinen ohjeisto

Pelkosenniemen kunnan viestinnässä käytetään yhtenäistä visuaalista ilmettä. Kunnan eri yksiköiden aineistojen, toimialakohtaisten sähköisten palvelualustojen, some- ja muiden käytettävien kanavien tulee olla yleisilmeeltään tunnistettavissa samaan kuntaorganisaation kuuluviksi. Kunnan tunnuksella varustetut asiakirja- ja Power Point-pohjat sekä kunnan logo eri muodoissaan graafisen ohjeiston lisäksi ovat tallennettuna intranettiin koko henkilöstön hyödynnettäviksi (ks. s. 12 ”Sisäisen viestinnän muotoja”). Visuaalisen ilmeen lisäksi viestinnässä tulee pyrkiä välittämään kunnasta kuvaa lämminhenkisenä ja luonnonläheisenä paikkakuntana, jossa on hyvä asua ja elää kuntalaisena, ja joka on vetovoimainen vierailukohde.

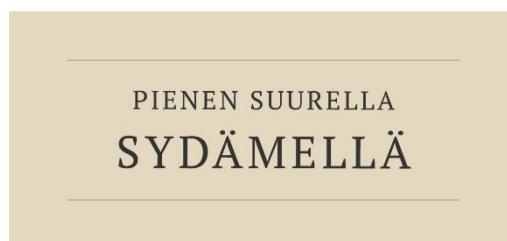
### Kunnan logo

Logossa nimi Pelkosenniemi on kirjoitettu käsinkirjoitetulla typografialla. Orgaaninen muotokieli viestii omaleimaista, inhimillistä ja luonnonmukaista otetta. Logon yläpuolen merkkiosassa on siveltimen vedolla vedetty tunturisiluetti linkkinä aikaisempaan ilmeeseen ja viittauksena myös alueen tunnettuihin tuntureihin.

Asiakaslupauksella ”Pienen suurella sydämellä” halutaan korostaa Pelkosenniemen ominaisuuksia sekä palvelutehtäviä. Pieni on kaunista ja pieni kunta on lämminhenkinen, kiireetön, puhdas ja raikas. Slogania käytetään logosta irrallisena.



Kuva 1 Kunnan logon tumma sininen värimaailma liittyy mielikuvia hienovaraisesti Pyhätunturiin.



Kuva 2 Sanat ”suurella sydämellä” viestivät välittävästä ja läheisestä kunnasta. Asiakaslupaus viittaa myös kunnan keskeiseen sijaintiin Lapissa.

Viestintäohjeen tarkoituksena on tukea Pelkosenniemen kunnan asiakaslupauksen ”Pienen suurella sydämellä” toteutumista. Asiakaslupauksen tulee toteutua kunnan toiminnassa ja siitä kertovassa viestinnässä: millaisen kuvan haluamme kunnastamme välittää?

## Kunnan vaakuna

Kunnan vaakunaa käytetään viestinnässä rajatuissa tapauksissa esimerkiksi valtuuston kokousilmoituksissa ja vaalien kuulutuksissa, kunnan virallisissa ilmoituksissa, juhlallisissa kutsuissa ja onnittelukorteissa, henkilökohtaisissa, kauan säilytettävissä asiakirjoissa, kuten kunniakirjoissa sekä työ- ja koulutodistuksissa sekä lipuissa ja viireissä.

Pelkosenniemen kunnan vaakunassa on kuvattu sinisellä Pyhäristi (naularisti) ja sinihopeakatkoinen kolmoisvuori, joka kuvaa Pyhätunturia. Pohjana on hopeakenttä. Heraldikko Ahti Hammar on vuonna 1960 suunnitellut kunnanvaltuuston 16.1.1960 vahvistaman vaakunan.



Kuva 3 Vaakuna muistuttaa ajasta, jolloin Kemijärven kirkkoherra vuoden 1648 tienoilla kastoi Pyhätunturin Pyhän kasteen lähteellä tunturialueella asuvia lappalaisia kristinuskoon.

## 3. Viestinnän kohderyhmät

Viestinnän sisällön lisäksi viestintäkanava on valittava siten, että haluttu kohderyhmä tavoitetaan. Toisin sanoen viestinnän suunnittelu lähtee kohderyhmästä, joka määrittää tarkemmin viestin sisällön ja käytettävän viestintäkanavan.

### Kunnan tärkeimpiä kohderyhmiä ja ryhmälle suunnatun viestinnän keskeinen sisältö:

- kuntalaiset: tiedonvälitys, osallistuminen ja vaikutusmahdollisuudet, hyvinvointi, yhteisöllisyys, neuvonta ja asiakaspalvelu
- henkilöstö: työyhteisöviestintä, tiedonvälitys
- luottamushenkilöt: valmistelu, päätöksenteko
- kolmas sektori: yhteistyömahdollisuudet kunnan kanssa, palvelujen kehittäminen, asiakaslähtöisyys, osallisuus
- yrittäjät: elinvoimatekijät, yrityspalvelut, hankinnat, hankkeet
- naapurikunnat: alueyhteistyö, hankkeet
- potentiaaliset muuttajat: tietoa alueesta sekä asumisen, työskentelyn ja vapaa-ajan mahdollisuuksista, tunnettuuden kasvattaminen
- matkailijat: tietoa palveluista ja tapahtumista, tunnettuuden kasvattaminen
- media: päätökset, viralliset kuulutuksen ja ilmoitukset, lehdistötiedotteet, tapahtumat, ennakoiva viestintä

- muut sidosryhmät ja viranomaiset: päätökset, palvelujen kehittäminen.

#### 4. Viestintätehtävät ja -vastuut

Päätöksenteon avoimuus on hyvän hallinnon perusta. Avoimuuteen liittyy esimerkiksi se, että päätettäväksi valmistellut asiat perustellaan hallintolain edellyttämällä tavalla. Mikäli toimielimen päätös poikkeaa esittelijän esityksestä, edellyttää hallintolaki myös niiden perustelemista.

Kokousasiakirjojen osalta tulee noudattaa säädettyjä julkisuus- ja salassapitoperiaatteita tiedostaen, että toimielinten kokouksissa käydyt keskustelut eivät ole julkisia. Poikkeuksen muodostaa valtuuston kokous, johon voi osallistua kuka tahansa ja joka pyritään välittämään livestriimattuna tai muita sähköisten viestimien kautta julkisesti seurattavaksi, ellei käsiteltävän asian luonne edellytä asian käsittelyä ns. suljetuin ovin.

Seuraavassa kuvataan tarkemmin kunnan viestinnän rooleja sekä luottamushenkilöitä ja henkilökuntaa koskien

##### **Kunnanvaltuusto**

Kunnanhallituksen hyväksymä viestintäohje saatetaan valtuustolle tiedoksi. Kunnanvaltuusto (TARKISTA) päättää vaalikaudeksi kerrallaan kunnan ilmoitusten julkaisukanavat.

Kunnanvaltuuston kokoukset striimataan ja ovat katsottavissa kunnan kotisivujen kautta, jolloin luottamushenkilöiden rooli kunnan edustajina korostuu (ks. s. 8, kohta ”Luottamushenkilöt”).

Kunnanvaltuuston päätöksistä tiedottaa kunnanjohtaja ja hallintosihteeri.

##### **Kunnanhallitus**

Kunnanhallitus johtaa kunnan viestintää ja tiedottamista sekä hyväksyy kunnan viestintäohjeet. Kuntalain (410/2015) 6 §:n mukaisesti kunnanhallitus valvoo kunnan vaakunan käyttöä jos hallintosäännössä kunnan muuta viranomaista ei ole määrätty vastaamaan vaakunan käytöstä. Kunnanhallitus päättää vuosittain kunnan ilmoituslehden (ks. s. 10, kohta ”Kunnan ilmoitukset”).

Kunnanhallituksen päätöksistä tiedottaa kunnanjohtaja ja hallintosihteeri.

##### **Kunnanhallituksen puheenjohtaja**

Kunnanhallituksen puheenjohtaja johtaa poliittista yhteistyötä mm. pitämällä sopivin tavoin yhteyttä kunnan asukkaisiin ja sidosryhmiin.

##### **Lautakunnat**

Kunnanhallitus, lautakunnat ja muut toimielimet luovat oman päätöksentekokulttuurinsa, jonka tulee kuitenkin perustua julkishallintoa koskevaan lainsäädäntöön. Kunnan viestintätehtävät ja -vastuut (ks. sivu 8) koskevat myös lautakunnan jäseniä ja muita luottamushenkilöitä.

Tarkastuslautakunta edustaa kunnan ulkoista tarkastusta, joka on perusteltua yhteen sovittaa kunnan sisäisen valvonnan ja tarkastustoiminnan kanssa. Tarkastuslautakunnalla on laaja tiedonsaantioikeus, joka on määritelty kuntalain 124 §:ssä siten, että salassapitoa koskevien säännösten sitä estämättä, tarkastuslautakunnalla on oikeus saada kunnan viranomaisilta tiedot ja asiakirjat nähtävikseen, mikäli ne ovat tarpeellisia arviointitehtävän hoitamiseksi.

Lautakunnan päätöksistä tiedottaa esittelijä ja pöytäkirjanpitäjä.

### **Vaikuttamistoimielimet**

Kunnassa toimivat vanhusneuvosto, vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto. Näiden vaikuttamistoimielinten tehtävänä on laatia aloitteita ja antaa lausuntoja oman toimialueensa kysymyksissä. Vaikuttamistoimielimillä ei ole päätösvaltaa ja niiden asettamisesta ja toimintaedellytyksistä päättää kunnanhallitus.

### **Kunnanjohtaja**

Kunnanjohtaja johtaa kunnan tiedotusta ja viestintää sekä normaalioloissa että häiriötilanteissa. Hän vastaa kunnan edustamiseen liittyvistä järjestelyistä, PR- ja suhdetoiminnasta, sekä mm. lausuntojen ja vastineiden antamisesta kotikunta-asioissa, lehdistötiedottamisesta ja viranomaisviestinnästä sekä kunnan nimissä tapahtuvasta edustamisesta ja kuntalahjoista.

### **Toimialajohtajat**

Toimialajohtajat vastaavat toimialaansa liittyvästä tiedottamisesta sekä toimialojen välisestä yhteistyöstä. Toimialajohtajien tehtäviin kuuluu huolehtia toimialansa sisäisestä tiedonkulusta mm. pitämällä säännöllisesti toimialapalavereita ja edellyttämällä, että tulosityksiköissä kokoonnutaan viikkopalavereihin tms. jossa työn kannalta keskeiset asiat käsitellään ajantasaisesti.

### **Esimiehet**

Esimiehet vastaavat oman vastuualueensa päivittäisestä viestinnästä ja sen sisällöistä. Ne voivat laatia toimialan omia tarpeita varten viestinnän lisäohjeita ja toimintamalleja. Esimiesten on myös huolehdittava tiedonkulusta henkilöstöltään ja henkilöstölleen.

### **Hallintosihteeri**

Kunnan viestintää koordinoi hallintosihteeri hänelle toimitetuin tiedoin. Hallintosihteerin tehtäviin kuuluu mm. koota kuukausittainen kuntatiedote sekä päävastuu kunnan verkkosivujen ja sosiaalisen median päivittäisestä. Lisäksi hallintosihteerin tehtäviin kuuluvat päätöstiedottamisen tehtävät; kunnanvaltuuston ja -hallituksen kokouskutsujen, esityslistojen ja pöytäkirjojen julkaisu sekä niistä tiedottaminen ja päätöksien tiedoksiannot.

### **Palvelusihteeri**

Palvelusihteeri vastaa kunnan asiointipisteen hoidosta. Asiointipisteeseen kuuluvat Kelan, TE -toimiston ja Verohallinnon palvelut, kuten hakemusten vastaanotto ja toimitus virastoihin ja toimistoihin sekä itsepalvelu- ja asiakaspäätteiden ja ylläpito ja neuvonta niiden suhteen. Palvelusihteeri hoitaa myös kunnan ilmoitustaulua ja virallisia kuulutuksia sekä vastaa pääsääntöisesti kunnan kirjaamon ja asiointipisteen sähköposteista.

### **Henkilökunta**

Jokainen kunnan työntekijä ja viranhaltija edustaa kuntaa sekä työ- että vapaa-aikana. Jokaisen tulee olla vastuullinen viestijä erityisesti työroolissaan ja asioidessaan kuntalaisten kanssa, mutta myös omassa lähipiirissään tai esimerkiksi sosiaalisessa mediassa.

Erityistä tarkkuutta edellyttävät tilanteet, joissa henkilökunta on mahdollisesti median haastateltavana työhönsä liittyvistä asioista. Tässä tulee muistaa, että tiedotus ja viestintä häiriö- ja poikkeusoloissa on keskitetty johdolle ja ohjeistettu tarkemmin valmiussuunnitelmassa.

Jokainen on vastuussa hyvästä viestinnästä, joka vaikuttaa kunnan maineeseen. Erityisesti tämä koskee kunnan nimissä tapahtuvaa ilmoittelua tai muuta joukkoviestintää, jossa erityishuomio tulee kiinnittää sisällön oikeellisuuteen ja selkeyteen, mutta myös kielen oikeellisuuteen. Tästä syystä johtuen on perusteltua, että esimerkiksi tapahtumailmoitukset tarkistetaan hallintosihteerin tai muun johdon nimeämän henkilön toimesta.

Viestinnän organisaation sisällä on oltava kahdensuuntaista eli tapahtua sekä ylhäältä alaspäin että alhaalta ylöspäin. Koska toisten työyksiköiden työ vaikuttaa myös muiden yksiköiden työskentelyyn, tulee riittävällä tavalla huolehtia siitä, että sisäisesti tiedotetaan esimerkiksi erilaisista palvelumuutoksista ja poikkeamista palvelutuotannossa. Jokaisen tietystä palvelukokonaisuudesta vastuullisen henkilön tulee huolehtia siitä, että omaa työtä koskevat tiedot ovat ajan tasalla julkisilla ja sisäisillä verkkosivustoilla.

Koko henkilökunnalla on velvollisuus seurata työyhteisön sisäistä viestintää sovittujen kanavien kautta. Asia on selostettu tarkemmin kohdassa ”Viestintä työyhteisössä”. Kaikkien velvollisuus on myös tuoda esille havaitsemiaan epäkohtia ja tehdä aloitteita niiden korjaamiseksi.

### **Luottamushenkilöt**

Kuntalain mukaan luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden etua sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla (Kuntalaki 69 §).

Luottamushenkilöiden tulee myös seurata säännöllisesti kunnan sähköpostia ja muita sovittuja viestintäkanavia. Luottamustehtävän hoitamista varten luottamushenkilöillä on kunnan sähköpostiosoite (muotoa: etunimi.sukunimi@pelkosenniemi.fi). Osoitteet on julkaistu kunnan verkkosivulla pelkosenniemi.fi.

Luottamushenkilöiden tulee perehtyä huolellisesti edustamiensa toimielinten kokousasiakirjoihin ja toimia aktiivisesti lisätietojen hankkimiseksi asiakirjoissa nimetyiltä viranhaltijoilta. Luottamushenkilöiden tulee myös mahdollisuuksiensa mukaan osallistua kunnan järjestämiin tai osoittamiin koulutuksiin, seminaareihin ja ajankohtaistilaisuuksiin, jotka edistävät heidän luottamustehtävänsä hoitoa.

### **Konserniyhtiöt ja yhteisöt**

Kuntalaissa säädetty viestintävelvollisuus kattaa kunnan kaiken toiminnan riippumatta siitä, miten toiminta on organisoitu. Kuntalaisten on siis lain mukaan saatava tietoa palveluista riippumatta siitä, mikä organisaatio ne tuottaa.



Kunnan tytäryhtiöiden tulee noudattaa soveltuvin osin kunnan viestintäohjetta sekä kunnan konserniohjetta. Viestinnässä on otettava huomioon osakeyhtiölain sekä mm. liikesalaisuuden (julkisuuslaki 24 §) ja henkilötietojen (tietosuojalaki) lakiin perustuvat salassapitomääräykset.

Kunnanjohtaja vastaa konsernin operatiivisesta johtamisesta ja valvonnasta. Kunnan tytäryhtiön tai muun yhteisön tiedotuksesta ja viestinnästä vastaa yhtiön hallitus ja toimitusjohtaja. Kuntalain mukaisesti (83 §) luottamushenkilöillä on oikeus saada kunnan konsernijohdolta konsernijohdon hallussa olevia kunnan tytäryhteisöjen toimintaa koskevia tietoja, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu.

## 5. Oikeus tietoon ja mahdollisuus vaikuttaa

Julkisuuslaki määrittää kunnan viestintää velvoittamalla viranomaisia julkaisemaan asiakirjoja sekä tuottamaan ja jakamaan tietoa edistämisen avoimuutta. Viranomaisten on julkisuuslain mukaan tiedotettava toiminnastaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Viranomaisten on huolehdittava, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat ovat saatavissa esimerkiksi tietoverkossa ja julkisissa tiloissa yleisön saatavilla.

Keskeinen ohje on kuntalaki (410/2015) ja sen viestintää koskeva 29 §:

“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.”

Kunnan asukkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeudesta osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan sekä valtuuston tehtävästä huolehtia osallistumisen mahdollisuuksista on säädetty kuntalain 22 §:ssä. Pelkosenniemen hallintosäännön mukaisesti kunnanhallitus, lautakunnat, kunnanjohtaja sekä toimialan johtavat viranhaltijat huolehtivat, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmistelevalle olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan kuntalain 22 pykälän mukaan edistää:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja;
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin;
- 4) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun;
- 5) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;

6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Kuntalaisten on mahdollista jättää verkkosivujen kautta palautetta kunnan toiminnasta. Pelkosenniemi on mukana Kuntalaisaloite.fi -verkkopalvelussa. Sen kautta voi jättää kuntalaisaloitteen; linkki palveluun on kunnan verkkosivulta.

## 5.1 Päätöstiedottaminen

Kuntalain 29 § mukaan kunnan on annettava riittävästi tietoa kunnassa valmisteilla olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä ja päätöksistä. Tietoa on annettava yleisessä tietoverkossa. Pelkosenniemen kunnanvaltuuston kokousaikataulut julkaistaan kunnan verkkosivulla. Kunnanvaltuuston ja -hallituksen sekä lautakuntien esityslistat ja pöytäkirjat ovat nähtävissä kunnan nettisivuilla [www.pelkosenniemi.fi](http://www.pelkosenniemi.fi).

### Eri roolit ja asiakirjat päätöksenteossa

Kunnallisessa päätöksenteossa on eriytettyjä rooleja; valmistelijan, esittelijän ja päättäjien roolit. Jokainen toimii roolissaan virkavastuulla. Esittelijä vastaa asioiden asianmukaisesta valmistelusta toimielimelle eli päätöksenteon pohjaksi annettujen tietojen oikeellisuudesta ja riittävydestä. Valmistelun perusteella esittelijän velvollisuus on tehdä päätösesitys asian ratkaisijalle. Esittelijällä on riippumaton ja itsenäinen asema tehtävässään.

Päätöstiedottamisessa käytettävät asiakirjat ovat kokouksen esityslista ja pöytäkirja, viranhaltijapäätös, kunnan ilmoitukset sekä muutoksenhakuun liittyvät oikaisuvaatimusohjeet ja valitusosoitukset. Kokousasiakirjoihin kuuluvat myös liitteet ja oheismateriaali, jota julkaistaan tarkoituksenmukaisuus ja salassapitosäädökset huomioon ottaen. Pykälätekstissä ilmoitetaan valmistelijan ja/tai lisätietojen antajan yhteystieto, josta voi pyytää tarvittaessa lisätietoja asiasta sekä ennen päätöksentekoa että sen jälkeen.

### Esityslista

- toimii valmisteluvaiheen informaationa luottamushenkilöille, medialle ja kuntalaisille; sisältää tarpeelliset tiedot päätöksentekoa varten sekä päätösehdotuksen
- julkaistaan verkossa vähintään neljä päivää ennen kokousta; palvelee kunnan tiedottamisvelvoitetta
- julkaisusta lähetetään tiedote sähköpostilla medialle sen jälkeen, kun kokouskutsu on lähetetty kokoukseen osallistujille
- valmistelussa olevista asioista tiedottamisesta ja lisätietojen antamisesta vastaa toimielimen esittelijä.

### Pöytäkirja

- perustehtäviä ovat tiedon säilytys ja siirto sekä oikeussuojan ja valvonnan tarpeet
- pidetään nähtävänä yleisessä tietoverkossa siihen liitettyine muutoksenhakuohjeineen
- julkaistaan pääsääntöisesti kokousta seuraavana päivänä
- julkaistaan, kun se on tarkastettu ja allekirjoitettu muodostaen päätöksen ja sen julkisen luotettavuuden.

### Viranhaltijapäätös

- julkaistaan nähtäville kunnan verkkosivulle päätöspäivänä

- vastuu julkaisusta on päätöksen tehneellä viranhaltijalla.

Päätöksiä, joissa muutoksenhakuoikeus on ainoastaan asianosaisella, ei laiteta julkisesti nähtäville. Aineiston julkaisemisessa huomioidaan salassapitosäännöt sekä henkilötietojen käsittelylle laissa asetetut vaatimukset.

Julkiset päätökset on julkaistava verkossa, jotta ne saavuttavat lainvoiman muutoksenhakuajan päätyttyä. Kuntalaisten katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemäntenä päivänä siitä, kun päätöspöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi eli julkaistu kunnan verkkosivulla.

### **Kunnan ilmoitukset**

Kunnan ilmoituksilla tarkoitetaan virallisia kuulutuksia, joita lainsäädäntö edellyttää. Ne julkaistaan yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu, sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla. Ne on oltava yleisessä tietoverkossa 14 vuorokautta, jollei asian luonteesta muuta johdu.

Pelkosenniemen kunnan viralliset ilmoituskanavat ovat kunnan ilmoitustaulu ja kunnan kotisivut sekä lisäksi vuosittain kunnanhallituksen päättämä Pelkosenniemen kunnan ilmoituslehti. Viime vuosina ilmoituslehdiksi on päätetty paikallislehti Koti-Lappi, jossa ilmestyy kunnanvaltuuston kokouskutsu sekä muita kunnan kuulutuksia ja ilmoituksia kuukausittainen kuntatiedote mukaan lukien. Kunnanvaltuuston kokouskutsu tulee Pelkosenniemen kunnanvaltuuston päätöksen (16.2.2015 § 9) mukaan toimittaa myös kauppaliikkeisiin ja pankkeihin. Viime vuosina kokouskutsu on toimitettu kauppaliikkeisiin K-Market Pelkosenniemi ja Huoltoasema SEO Pelkosenniemi. Ilmoittelua tuetaan tarvittaessa esimerkiksi kunnan Facebook-sivuilla.

Kuulutettavia asioita ovat eri lakien mukaiset tiedoksiannot mm:

- valtuuston kokouksista
- pöytäkirjojen nähtävinä pitämisestä
- rakennusvalvonnan päätökset
- kaavojen vireille tulot ja kaavapäätökset
- vaalit
- ympäristötoimen luvat ja päätökset.

Kuulutukset ovat luettavissa kunnan verkkosivulla osoitteessa:

<https://www.pelkosenniemi.fi/paatoksenteke-ja-osallisuus/kuulutukset/>

Kunnan verkkosivut ovat luettavissa omalla tai julkisella päätelaitteella silloin kun se itselle parhaiten sopii. Kirjastossa ja kunnantalolla on kuntalaisten käyttöön tarkoitettuja yleisöpäätteitä. Kunnantalon aulassa on lisäksi kuulutuksia ja päätöksiä varten erillinen näyttö.

### **Muutoksenhakuoikeus**

Kuntalaki § 140 määrittää päätöksen tiedoksiannosta kuntalaiselle. Päätös tulee antaa oikaisuvaatimusohjeineen ja valitusosoituksineen ja se on julkaistava yleisessä tietoverkossa. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen tiedon päätöksestä seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on ollut nähtävillä verkossa. Kuntalaki määrittää 141 §:ssä, että päätökseen, josta

saa tehdä oikaisuvaatimuksen, on liitettävä oikaisuvaatimusohjeet ja että päätökseen josta saa tehdä kunnallisvalituksen, on liitettävä valitusosoitus. Lisäksi päätökseen, josta ei saa tehdä oikaisuvaatimusta eikä kunnallisvalitusta, on liitettävä ilmoitus muutoksenhakukiellosta mainiten mihin säännökseen kielto perustuu.

## 6. Viestintä työyhteisössä

### KUVA ORGANISAATIOKAAVIOSTA

Yhteistoimintalaki (Laki yhteistoiminnasta kunnissa ja kuntayhtymissä) tuo hyvän perustan henkilöstön työyhteisön sisäiselle viestinnälle ja henkilöstön vaikuttamismahdollisuuksille. Asia on kuvattu tarkemmin kohdassa Yhteistoiminta henkilöstön kanssa. Pelkosenniemen YT-ryhmä kokoontuu säännöllisin väliajoin.

Henkilökunta saa runsaasti ajantasaista tietoa kunnan asioista esityslistoista ja pöytäkirjoista, jotka julkaistaan kunnan verkkosivuilla. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ajankohtaistilaisuuksia, jotka pidetään pääsääntöisesti kunnanhallituksen kokousta seuraavana aamuna valtuustosalissa. Kutsu tilaisuuteen lähetetään koko henkilökunnalle ja toteutetaan mahdollisimman vuorovaikutteisesti. Esimiesten tulee huolehtia siitä, että joka työyksiköstä osallistutaan, sillä asialistalla on kunnanhallituksen päätösten lisäksi muita ajankohtaisia asioita eri toimialoilta.

Seuraavassa kuvataan tarkemmin eri viestintärooleja ja niihin liittyviä velvollisuuksia.

#### **Työnantajan luomat mahdollisuudet**

Työnantajan tulee luoda tehokasta viestintää tukevat olosuhteet. **MITÄ NÄMÄ OVAT?**

#### **Esimiesten velvollisuudet**

Esimiehellä on vastuu työyhteisön viestinnästä. Hänen tulee varmistaa, että henkilöstöllä on tiedossa käytössä olevat sisäisen viestinnän kanavat. Esimiehen tehtävänsä on kertoa ensimmäiseksi henkilöstölle työhön liittyvistä muutoksista. Esimiehen tulee pitää ajan tasalla myös ne, jotka eivät voi työaikanaan käyttää sähköpostia, osallistua yhteispalaveriin tai ovat muusta syystä pois töistä.

Esimiehen velvollisuuksiin kuuluu huolehtia siitä, että henkilökunnalla on ajantasaiset tiedot, jotka tarvitaan työtehtävien hoitamiseen. Esimiesten tulee tiedottaa muutoksista ja muista ajankohtaisista asioista.

#### **Henkilökunnan velvollisuudet**

Pelkosenniemen kunnan henkilökunnan tulee välttää kaikkea sellaista toimintaa, mikä on ristiriidassa häneltä kunta kohtaan vaadittavien salassapito- ja lojaliteettivelvoitteiden kanssa. Velvoite on voimassa sekä työaikana että vapaa-ajalla ja sosiaalisessa mediassa. Kunnan arvostelu julkisesti ei tue kunnan tavoitetta edistää hyvää työnantaja- ja asuinpaikkakuntakuvaa kuntastrategian mukaisesti.

Henkilökunnan kuuluu

- saada koulutusta välineistä, ohjelmista ja käytännöistä, joita sisäisessä tiedotuksessa edellytetään.
- seurata oma-aloitteisesti työyhteisössä käytössä olevia viestinnän välineitä
- tuoda esille esimiehelleen edelleen tiedotettavaksi työyhteisölle tai asiakkaille olennaisista asioista tai muutoksista
- huolehtia siitä, että esim. sähköpostin tai puhelimen poissaoloilmoitukset on tehty ja ajan tasalla
- ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai epäkohdista sekä tuoda esille kehitys- tai ratkaisuehdotus asian korjaamiseksi

### **Sisäisen viestinnän muotoja TÄTÄ TÄYTYY MIETTÄ VIELÄ TARKEMMIN**

Sisäiseen viestintään kuuluu kasvokkain viestintä; kehityskeskustelut, työpaikkakokoukset ja infotilaisuudet sekä vapaamuotoiset palaverit. Työpaikkapalaveriinkin on syytä viedä myös sellaisia asioita, joista on tiedotettu sähköisten kanavien kautta. Kunnan sisäinen verkkopalvelu intranet on organisaation keskeisin sisäisen tiedotuksen ja viestinnän väline.

Intranetissä julkaistaan henkilöstölle:

- viestintämateriaali ja graafinen ohjeisto
- toiminta- ja menettelytapaohjeet
- aikataulut, tapahtumatiedot
- tiedotteet
- palvelussuhteen ja palkkauksen ajankohtaisasiat ja ohjeet
- ohjelmistolinkit

Lisäksi sisäisen viestinnän keskeisiä välineitä ovat:

- sähköiset välineet: sähköposti, sähköiset työtilat, WhatsApp
- yksiköiden ilmoitustaulut; printattujen tiedotteiden, julisteiden, ohjeiden julkaiseminen; esimiehen tulee varmistaa, että aineistot julkaistaan yksikön ilmoitustaululla
- kunnan verkkosivut; julkaistut uutiset ja tiedotteet kertovat yksiköiden asioista ja päätöksistä, ne tukevat osaltaan myös sisäistä viestintää.

Seuraavassa on käsitelty tarkemmin perehdyttämistä, viestintää muutostilanteissa, yhteistoimintaa henkilöstön kanssa sekä ristiriitojen käsittelyä.

## **6.1 Perehdyttäminen**

Perehdytys on osa työyhteisön sisäistä viestintää. Se on osaamisen kehittämistä sekä ennakoivaa työsuojelua.

Onnistunut perehdytys lisää sekä työntekijän että työyhteisön työtyytyväisyyttä. On tärkeää saada työn tekemisen kannalta riittävät tiedot ja tuntee olevansa tervetullut.

Perehdyttäminen koskee:

- vakituiseen työ- tai virkasuhteeseen palkattavaa henkilöstöä
- määräaikaisia työntekijöitä
- harjoittelijoita, kesätyöntekijöitä
- organisaation sisällä työpaikkaa vaihtavia
- sairauslomalla, perhe- tai virkavapaalla tai muista syistä pitkään poissaolleita henkilöitä.

Perehdyttämisen järjestämisestä vastaa yksikön esimies. Työn tueksi on laadittu opas ja tarkistuslista. Intranet kokonaisuudessaan toimii omatoimisen perehtymisen keskeisenä välineenä.

## 6.2 Viestintä muutostilanteessa

Muutos voi tarkoittaa kuntaorganisaatiossa talouden tasapainottamiseen tähtääviä toimia, palvelutuotannon uudelleenjärjestelyä, muutoksia toimipisteiden määrässä ja sijainnissa tai kuntien yhdistymistä. Muutos voi koskettaa niin henkilökuntaa kuin palvelun käyttäjiä. Muutostilanteissa viestinnän tulee olla suunnitelmallista ja viestintävastuista tulee sopia selkeästi. Viestintä tulee käynnistää välittömästi valmisteluvaiheen aikana. Muutoksen syistä, tarpeesta ja tavoitteista tulee viestiä avoimesti, oikea-aikaisesti ja vuorovaikutteisesti.

Kunnan henkilöstö ja luottamushenkilöt tulee pitää ajan tasalla suunnitelmista, muutoksen eri vaiheista ja tehdyistä päätöksistä. Kuntalaisille, eri sidosryhmille ja medialle on tarjottava tietoa muutoksen vaikutuksista kunnan toimintaan ja palveluihin. Aktiivinen viestintä vähentää perättömiä huhuja ja huolenaiheita.

Operatiivisen johdon rooli muutosviestinnässä on merkittävä. Se vastaa siitä, että tietoa ja faktoja on saatavilla riittävästi. Esimiehet viestivät muutoksesta henkilöstölle. Muutostilanteissa kasvokkain viestinnän merkitys korostuu, tiedon lisäksi tarvitaan tilaisuuksia kysymyksille ja keskustelulle. Samalla johto saa informaatiota organisaation ilmapiiristä ja valittujen viestintäratkaisujen toimivuudesta. Henkilöstöä tulee myös kannustaa seuraamaan käytössä olevia viestintävälineitä ja etsimään aktiivisesti tietoa.

## 6.3 Yhteistoiminta henkilöstön kanssa

Pääsääntö kaikessa yhteistoiminnassa on, että asioista keskustellaan niiden kanssa, joita asia koskee. Yhteistoimintalain (Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa) tarkoituksena on edistää työnantajan ja henkilöstön välistä yhteistoimintaa kunnissa. Yhteistoiminnan tavoitteena on antaa henkilöstölle mahdollisuus yhteisymmärryksessä työnantajan kanssa osallistua kunnan toiminnan kehittämiseen ja antaa henkilöstölle mahdollisuus vaikuttaa omaa työtään ja työyhteisöään koskevien päätösten valmisteluun sekä samalla edistää kunnallisen palvelutuotannon tuloksellisuutta ja henkilöstön työelämän laatua.

Yhteistoiminnassa ovat osallisina työntekijä, jota yhteistoimintamenettelyssä käsiteltävä asia koskee, ja hänen esimiehensä taikka henkilöstöryhmän tai sen osan edustaja tai asianomaisten henkilöstöryhmien edustajat sekä työnantajan edustaja. Kunnassa on nimetty yhteistoimintaryhmä (YT-ryhmä), jossa ovat edustettuina henkilöstön ja työnantajan ja lisäksi työsuojelu. Pääluottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutettu toimivat henkilöstön edustajina. Pääluottamusmiehillä on tärkeä rooli tiedon välittäjinä edustamaltaan jäsenistöltä työnantajalle ja päinvastoin.

## 6.4 Ristiriitojen käsittely

Ihmiset ovat erilaisia ja tulkitsevat ja kokevat asioita eri tavalla. On luonnollista, että on näkemyseroja ja syntyy ristiriitoja. Hyvän työyhteisön toimintatapoihin kuuluu, että ristiriidat osataan selvittää. Lähtökohta on, että asiat selvitetään keskustelemalla niiden kesken, joita asia koskee.

Kunnassa on kirjallinen ohje epäasiallisen kohtelun tilanteiden selvittämiseksi (Varhaisen tuen toimintamalli ja työpaikkahäirinnän sekä epäasiallisen kohtelun ennaltaehkäisyyn ja lopettamisen ohjeistus). Kuten ohjeessa todetaan, häirinnän ja epäasiallisen kohtelun eri ilmenemismuodot ovat vakavia ja siksi on tärkeää, ettei niitä sotketa työpaikan normaaleihin ristiriitatilanteisiin. Häirintää ja epäasiallista kohtelua eivät ole työhön liittyvät asiat, päätökset ja tulkinnat, joista syntyy erimielisyyttä, jonka johdosta asianosaiset tuntevat epävarmuutta ja ahdistusta.

Mikäli henkilö kokee tulleen epäasiallisesti kohdelluksi, tulee hänen em. ohjeen mukaan toimia seuraavasti: ”Työntekijän tulee ilmoittaa häiritsijälle selvästi, että ei hyväksy tämän toimintaa. Kerrottaessa tulee korostaa, että määritelty toiminta koetaan epäasialliseksi käytökseksi tai henkiseksi väkivallaksi ja määritelty tai samankaltainen toiminta tulee lopettaa.”

Kunnassa on syytä noudattaa häirintäilmoituksesta annettua ohjetta, jonka mukaan epäasialliseksi koetusta toiminnasta tulee ensin ilmoittaa häiritsijälle ja pyrkiä kahdenkeskisellä keskustelulla saada häirintä loppumaan. Häirintäilmoituksen tekeminen ei pitäisi olla ensimmäinen tapa ottaa kokemansa epäasiallinen kohtelu esille.

Ohjeeseen sisältyvä toimintatapa tiivistyy seuraavasti:

1. Tee kokemasi epäasiallinen toiminta selväksi toiselle osapuolelle (keskustele)
2. Ellei tämä lopeta, keskustele esimiehen kanssa
3. Ellei keskustelusta esimiehen kanssa ole apua, ota yhteys työsuojeluvaltuutettuun (keskustele)
4. Ellei työsuojeluvaltuutetusta ole apua, tee häirintäilmoitus siihen tarkoitukseen laaditulla lomakkeella

## 7. Ulkoisen viestinnän muodot ja kanavat

Ulkoinen viestintä saa erilaisia muotoja riippuen sen sisällöstä. Seuraavassa tarkastellaan hyvinvointi-, talous-, hanke-, hankinta- ja rekrytointiviestintää, tapahtuma- ja kuntamarkkinointia sekä yhteistyötä median kanssa. Hyvinvointi-, talous- ja hankintaviestintää ohjaavat lait kunnallisen toiminnan ja päätöksenteon avoimuudesta ja julkisuudesta. Hanke-, tapahtuma- ja rekrytointiviestintä sekä kuntamarkkinointi liittyvät erityisesti kunnan imagon kehittämiseen ja ylläpitoon sekä vetovoiman lisäämiseen.

### 7.1 Hyvinvointiviestintä



Kuntalain 1 §:n mukaan kunnan on edistettävä asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa. Kunnan on järjestettävä asukkaidensa palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestävällä tavalla.

Terveydenhuoltolain 12 §:n 1 momentin mukaan kuntia veloitetaan raportoimaan valtuustolle vuosittain kuntalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista sekä toteutetuista toimenpiteistä. Kerran valtuustokaudessa on valtuustolle laadittava laaja hyvinvointikertomus ja vuosittain on laadittava suppeampi raportti kuntalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista. Hyvinvointikertomuksessa tuodaan esille asukkaiden terveyden ja hyvinvoinnin välisiä eroja, niihin vaikuttavia seikkoja, tavoitteita niiden kaventamiseen ja jo tehtyjä toimenpiteitä.

Hyvinvointiviestinnällä voidaan tarkoittaa sekä kuntalaisten että kunnan työyhteisön hyvinvointia koskevan tiedon välittämistä. Hyvinvointikertomus laaditaan siten, että yksityisyyden suoja säilyy. Henkilöstöä koskevaa tietoa raportoidaan henkilöstö- ja koulutussuunnitelmassa sekä työhyvinvointikyselyjen muodossa. Työhyvinvointikyselyjen tulosten julkisuus määräytyy julkisuuslain mukaisesti.

## 7.2 Talousviestintä

Kunnan on kuntalain mukaan laadittava talousarvio edellisen vuoden loppuun mennessä. Tilinpäätös on laadittava maaliskuun loppuun mennessä. Vuoden aikana laaditaan myös useita toteumaraportteja, joista yksi merkittävimmistä on puolivuotiskatsaus, jossa raportoidaan myös toiminnallisten tavoitteiden toteutumisesta. Kalenterivuoden aikana talousasioiden viestintään kytkeytyy myös mm. hyvinvointikertomus sekä henkilöstö- ja koulutussuunnitelma vuosikellossa esitetyllä tavalla.



Kuva 5 Kunnassa hyödynnetään talousviestinnässä visualisointia siten, että se tukee määrärahojen riittävyyden ennustamista ja tehostaa talouden seuranta.



### 7.3 Rekrytointiviestintä

Rekrytointitoiminta on osa kunnan henkilöstöpolitiikkaa ja sen tavoitteena on saada kuntaan henkilökuntaa. Rekrytointiviestintä on osa rekrytointiprosessia ja on tärkeä osa myös kuntamarkkinointia, jolla rakennetaan työnantajaimagoa. Työnantajaimagoon vaikuttavat keskeisesti myös se, millainen ilmapiiri kunnassa on, sekä poliittisesti että työyhteisön sisällä.

Hyvin hoidetun työnhaun tuloksena hakijoista voi tulla organisaation hyvän maineen lähettiläitä, vaikka he eivät tulisikaan valituiksi. Myös onnistunut harjoittelu-, opinnäyte- tai kesätyökokemus on parasta kuntamarkkinointia.

### 7.4 Hankeviestintä

Pelkosenniemen kunnassa toteutetaan runsaasti erilaisia hankkeita ja projekteja. Ne voivat liittyä esimerkiksi kunnan edunvalvontaan, kuntalaisten palveluiden kehittämiseen tai kunnan toiminnan sisäiseen kehittämiseen. Myös henkilökunta on tarpeen pitää ajan tasalla erityisesti projekteista, joihin tulee mukaan kunnan ulkopuolisia työntekijöitä. Merkittävimmistä hankkeista tulee laatia erilliset viestintäsuunnitelmat, joissa määritellään viestintävastuut ja otetaan huomioon mm. rahoittajan vaatimukset hanketiedotuksessa. Hankkeiden viestintä on ohjeistettu tarkemmin kunnan projektiohjeessa sekä hankekohtaisissa ohjeissa.

### 7.5 Hankintaviestintä

Kunnassa on tavoitteena lisätä hankintojen suunnitelmallisuutta hankintastrategian edellyttämällä tavalla ja panostaa niistä tiedottamiseen ennakolta. Myös markkinoiden kanssa käytävää vuoropuhelua pyritään lisäämään hankintalain sallimissa puitteissa ja kunnan hankintaohjeessa kuvatulla tavalla. Hankintaohjeen mukaisesti kunnan hankintoja ohjaa vuosisuunnitelma, joka on talousarvion pohjana. Pitkäntähtäimen hankinnat aikataulutetaan vuosikelloon, joka julkaistaan kunnan nettisivuilla. Lyhyemmän aikavälin hankinnoista ilmoitetaan tarvittaessa Ajankohtaista- tai Kuulutukset-osioissa.

### 7.6 Tapahtumamarkkinointi

Pelkosenniemen kunnan alueella toteutettavat erilaiset tapahtumat ovat merkittävässä roolissa kunnan näkyvyyden kannalta, ja niiden näkyvyyttä pyritään edistämään kunnan verkkosivujen kautta. Verkkosivuilla oleva Tapahtumat -palsta on kaikille tapahtumajärjestäjille avoin ja ilmainen tiedotuskanava. Palstalla julkaistaan tiedot kunnan alueella järjestettävistä avoimista yleisötilaisuuksista, kokouksista, näyttelyistä ja muista tapahtumista.

Mikäli tapahtuma järjestetään kunnan ulkopuolella ja sillä katsotaan kuitenkin olevan erityistä merkitystä pelkosenniemeläisille tai järjestäjinä on pelkosenniemeläisiä yhteisöjä,

tapahtuman tiedot voi lähettää kuntaan alla mainitulla lomakkeella. Tapahtumasta voidaan erillisen harkinnan perusteella tehdä uutinen julkaistavaksi kunnan verkkosivulla. Tapahtumatietojen lähettämistä varten on kunnan verkkosivulla sähköinen lomake. Tapahtuman ilmoittaja vastaa tietojen paikkansapitävyydestä ja oikeellisuudesta. Saapuneet ilmoitukset käsitellään ja tapahtumatiedot julkaistaan tapahtumakalenterissa. Kalenterin tapahtumia markkinoidaan esimerkiksi Facebook-päivityksin ja ilmoitustauluilla.

Kunnan verkkosivut ovat osin henkilöstön päivitettävissä. Kunnan yksiköt ovat vastuussa oman toimialansa tietojen ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta verkkosivuilla, jolloin käyttöoikeuden omaavat voivat päivittää tietonsa kotisivuille. Muilta osin hallintosihteeri tekee päivitykset toimitettujen tietojen pohjalta.

## 7.7 Kuntamarkkinointi

Kuntamarkkinoinnin keskeisenä tavoitteena on lisätä Pelkosenniemen kunnan ja Pyhätunturin matkailualueen tunnettuutta. Kunnan markkinointiviestinnän sisällölliset teemat valikoituvat kuntastrategian painopistealueiden mukaan. Viestintä- ja markkinointitoimenpiteillä tuetaan strategiassa määriteltyjen tavoitteiden toteutumista.

Kuntastrategian 2017 - 2021 painopistealueet ovat:

- houkutteleva asuinpaikka
- hyvät palvelut
- vahva elinkeinoelämä
- toimiva kuntaorganisaatio

Pelkosenniemen kuntamarkkinointia hoidetaan pääasiassa yhteistyössä Pyhä-Luosto Matkailu ry:n kanssa. Kunta on mukana myös koko Lapin markkinointiyhteistyössä, jota House of Lapland toteuttaa. Pelkosenniemi on osallistunut esimerkiksi Tervetuloa Lappiin-kampanjaan erillisen suunnitelman mukaisesti. Paikallista kuntamarkkinointia, jossa kansainvälinen ystävyyskaupunkiyhteistyö on yksi osa, suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä alueen elinkeinoelämän, yritysten ja muiden toimijoiden kanssa. Kuntamarkkinoinnin suunnittelusta ja koordinoinnista vastaa elinkeinopalvelut yhdessä kunnanjohtajan kanssa. Pelkosenniemen kunta myöntää toiminta- ja tapahtuma-avustuksia yleishyödyllisille yhteisöille, joiden toivotaan tuovan kunnan tuki tai muu osallistuminen ilmoittelussaan esille.

### **Markkinointi- ja esittelymateriaali**

Markkinointi- ja esittelymateriaaleja ovat mm. esitteet, videot ja kuvat, mainosseinät, banderollit sekä roll-up -julisteet. Esitystekniikkaa, kalusteita ja materiaaleja lainataan erilaisiin messu- ja esittelytarkoituksiin.

Markkinointitavaroita, kuten kynät, heijastimet, kaulanauhat, kassit, tuubihuvit ja makeiset hankitaan tarpeen mukaan.

## 7.8 Ulkoinen tiedotus ja mediayhteistyö

Pelkosenniemen kunnan pääviestintäkanava on kunnan verkkosivut osoitteessa: [www.pelkosenniemi.fi](http://www.pelkosenniemi.fi), jonka lisäksi kunta viestii myös sosiaalisen median kanavissa kunnan Youtube-kanavalla ([Pelkosenniemen kunta](#)) sekä Facebookissa ([Pelkosenniemen kunta](#)) ja Instagramissa ([Pelkosenniemi](#)).

Muut viestinnän kanavat ovat:

- kuntalaisinfot, keskustelutilaisuudet, avoimet ovet –tapahtumat, palaute-postilaatikko
- lehti-ilmoitukset
- esitteet, julkaisut
- sähköposti
- asiakaspalvelu, henkilökohtainen neuvonta.

Kunnan mediapalvelun pääperiaatteet

- Tiedotusvälineitä palvellaan tasapuolisesti, joustavasti ja aktiivisesti.
- Toimituksille tarjotaan tietoa kunnan toiminnasta ja tärkeistä vireillä olevista asioista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.
- Toimittajien yhteydenottoopyyntöihin vastataan ripeästi ja annetaan toimittajan tarvitsemat tiedot. Kunnanjohtaja vastaa ensisijaisesti PR- toiminnasta (ks. s. 6), ja ohjaa tarvittaessa toimittajia kääntymään muun tahon puoleen.
- Kaikille kunnan asioita seuraaville tiedotusvälineille tiedotetaan samanaikaisesti.
- Tiedotusvälineellä, joka on itse havainnut uutisaiheen, on etuoikeus sen käyttöön

### **Sähköiset viestintäkanavat**

Uutiset ja tiedotteet julkaistaan ensimmäiseksi kunnan verkkosivulla. Julkaistusta aineistosta voidaan lähettää medialle sähköpostiviesti, jossa on linkitys ao. kunnan verkkosivulle. Verkkosivustolla on perustiedot kunnan toiminnasta ja sen tarjoamista palveluista. Esityslistat, pöytäkirjat ja kunnan ilmoitukset julkaistaan verkkosivulla (päätöksenteko).

Seuraaville palveluille on erilliset, ulkopuolisen palveluntuottajan ylläpitämät verkkosivut:

- rekrytointi (Kuntarekry, TE-palvelut)
- päätösten julkaisu (Dynasty)
- matkailu (Pyha.fi)
- perusopetus (Wilma)
- varhaiskasvatus (Daisy)
- kirjasto (<https://www.sompionkirjasto.fi/pelkosenniemi/>)
- rakennetun ympäristön lupa-asioden sähköinen neuvontapalvelu (Lupapiste.fi)
- kunnan palvelutiedot on julkaistu myös Suomi.fi –sivulla

## **8. Sosiaalinen media kuntaviestinnässä**

Sosiaalinen media (myös: yhteisöllinen media, some) on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti käyttäjien tuottamaa ja jakamaa sisältöä sekä luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. Se on verkkoviestintäympäristö, jossa jokaisella käyttäjällä on mahdollisuus olla aktiivinen viestijä, sisällöntuottaja ja avoimen tiedon vastaanottaja. Se mahdollistaa hyvin reaaliaikaisen viestinnän pienillä kustannuksilla.

Myös kunnan tiedottamisessa ja markkinoinnissa tulee hyödyntää erilaisia kanavia, koska kuntalaisetkin hakevat tietonsa eri paikoista. Aktiivisella ja faktapohjaisella tiedottamisella varmistetaan se, että oikea tieto löytyy kuntalaisille niiltä alustoilta, joita he käyttävät. Kunnan näkyminen sosiaalisessa mediassa madaltaa kynnystä lähestyä kunnan työntekijöitä sekä edustajia (ks. s. 7 henkilökunnan viestintätehtävistä ja -vastuista).

Some-kanavien valinnassa on syytä miettiä:

- mikä kanava/mitkä kanavat palvelevat parhaiten ao. viestintä- ja vuorovaikutustarpeessa
- minkä kanavan avulla parhaiten tavoitetaan ajateltu kohderyhmä

Ennen some-kanavan käyttöönottoa on sovittava ja ratkaistava

- miksi palvelu otetaan käyttöön
- kenelle se on suunnattu
- mitä sisältöjä siellä julkaistaan
- ketkä vastaavat kanavan sisällöntuotannosta.

Kaikki palvelun ylläpitoon osallistuvat toimivat työroolissa. Sosiaalisen median luonne edellyttää aktiivista päivitystä ja kommentointia. Viestinnän tavoitettavuutta some-kanavissa tulee seurata katsomiskertoja, tykkäyksiä, jakoja ja kommenttikertoja tarkastelemalla. Vuorovaikutukseen kannustaminen lisää julkaisun näkyvyyttä. Onnistunut julkaisu sisältää ytimekkään, heti asiaan menevän, viestin hyvän kuvan tai lyhyen videon kera. Myös julkaisun ajankohtaa ja julkaisutiheyttä tulisi miettiä etukäteen tarvittaessa ajastettuja julkaisuja hyödyntäen.

Sosiaalinen media mahdollistaa nopean reagoinnin ajankohtaisiin asioihin ja ilmiöihin, mutta myös sisältää tietoturvariskinsä, jotka jokaisen some-käyttäjän tulee tiedostaa. Internetin, sosiaalisen median ja sähköpostin käyttöä on tietoturvan näkökulmasta ohjeistettu tarkemmin kunnan tietoturva- ja tietosujoaohjeessa, jota kaikkien kunnan luottamushenkilön ja koko henkilökunnan tulee kunnanhallituksen päätöksen mukaisesti noudattaa.

Sosiaalisen median palvelun avaamisesta päättää kuntaorganisaation kunnanjohtaja ja oman toimialansa osalta toimialajohtaja. Kunnan verkkosivulla ylläpidetään ajantasaista luetteloa kunnan käyttämistä sosiaalisen median kanavista. Kunnan Facebook-sivuilla julkaistaan ajankohtaista tietoa säännöllisin väliajoin ja kunnan Youtube-kanava suoratoistaa kunnanvaltuuston kokoukset. Kunnalla on myös Instagram-tili käytössään. Kunnan hankkeisiin voidaan perustaa omia sosiaalisen median kanavia ja tilejä tarpeen mukaan.

## 9. Häiriötilanne- ja kriisiviestintä

Yleiset periaatteet häiriö- ja kriisitilanteissa ovat seuraavat:

### Tiedontarve kasvaa

Vakavissa häiriö- ja kriisitilanteissa tiedon tarve kasvaa nopeasti. Ensimmäinen edellytys toimivalle kriisiviestinnälle on, että kunnan tavanomainen viestintä toimii ja on tiiviissä yhteydessä johtamiseen. Kriisitilanteessa viestintää hoidetaan tehostamalla hyvin toimivia ja

luotettavia viestintäprosesseja. Viestinnän on oltava ehdottoman luotettavaa ja totuudenmukaista sekä nopeaa ja tehokasta.

### **Avoimuuden merkitys korostuu**

Kunnan viestinnän peruserä on avoimuus. Tämä korostuu kriisitilanteessa, jolloin virheelliset tiedot leviävät helposti. Viestinnän tulee olla jatkuvaa siitä lähtien kun varmaa tietoa tapahtumasta on käytettävissä. Kriisin johtamisen ja viestinnän tavoitteena on tilanteen hallittu hoitaminen, lisävahinkojen torjuminen, tarpeettoman huolen hälventäminen, korvaavista palveluista viestiminen ja väärän tiedon leviämisen ehkäiseminen. Avoin ja nopea viestintä vahvistaa kuntalaisten luottamusta kunnan toimintakykyyn poikkeuksellisessakin tilanteessa. Jos poikkeuksellinen tilanne koskee kuntaa, palveluja koskevan viestinnän aloite on kunnan vastuulla yhteistyössä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa. Yhteistyö median kanssa on oleellista ensimmäisten uutisten huomio- ja painoarvon takia sekä jatkuvuuden ja julkisen keskustelun vuoksi.

### **Vuorovaikutus luo luottamusta**

Kunnan viestintä on vuorovaikutusta kuntalaisten kanssa. Myös kriisitilanteessa on järjestettävä mahdollisuus kysymyksiin, keskusteluun ja palautteeseen. Kuntalaisten mielipiteiden ja heikkojen signaalien tunnistaminen on erityisen tärkeää kriisitilanteessa. Tasapuolisuus ja kattavuus ovat erityisen tärkeitä poikkeavassa tilanteessa. Tiedottamiseen tuo usein lisähaasteita tapahtumien nopeus. Äkillisesti kehittyvien erityistilanteiden alkuvaiheessa tilannekuva on lähes aina hyvin pirstaleinen ennen kuin eri lähteistä saadut tilannetiedot ja arviot tilanteen kehittymisestä saadaan koottua kattavaksi tilannekuvaksi. Keskeiseksi kysymykseksi tällaisissa tilanteissa nousee se, miten voidaan havaita ajoissa, että kyseessä ylipäänsä on erityistilanne.

### **Lisäksi poikkeuksellisessa tilanteessa korostuvat seuraavat piirteet:**

- Tilannetietojen pohjalta luotava tilannekuva
- Päätöksenteko tilanteen edellyttämistä toimenpiteistä.
- Päätösten täytäntöönpano edellyttää viestintää omalle organisaatiolle, eri viranomaistahoille sekä kuntalaisille ja kunnassa oleskeleville.

### **Tiedottamisvastuu**

- kokonaisvastuu tiedottamisesta kuuluu sille viranomaiselle, jolla on johtovastuu häiriö- tai kriisitilanteessa
- häiriö- ja poikkeustilanteissa kunnan tiedotusta ja viestintää johtaa kunnanjohtaja
- kunnan valmiussuunnitelmassa on kuvattu tarkemmin kunnan toiminta häiriö- ja poikkeusoloissa.

Kriisiviestinnässä on huomioitava, että tiedotusvastuu on aina tilanteessa johtovastuussa olevalla viranomaisella. Esimerkiksi onnettomuustilanteissa tämä tarkoittaa, että kunnan tehtävänä on tiedottaa muun muassa muuttuvista palveluista ja onnettomuustilanteen vaikutuksista peruspalvelujen tuottamiseen.

Toiminnan jälkikäteistä tarkastelua varten tilanteen aikainen viestiliikenne dokumentoidaan järjestelmällisesti, joten viestiliikenteen keskittäminen palvelee myös tätä tarkoitusta.



## Liite 1. Lainsäädäntö viestinnän kivijalkana

Kuntaviestintää säädellään monessa laissa:

- Kuntalaki (410/2015)
- Hallintolaki (434/2003); lain 62 a § ja 62 b § koskee julkisia kuulutuksia (voimaan 1.1.2020 alkaen)
- Tietosuojalaki (5.12.2018/1050)
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)
- Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
- Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)
- Tekijänoikeuslaki (404/1961)

Kuntalain (2015/410) 1 §:n mukaan kunnan perustehtävä on edistää asukkaidensa ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkailleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä tavalla. Kuntalain tarkoituksena on luoda edellytykset kunnan asukkaiden itsehallinnon sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutumiseksi kunnan toiminnassa. Lain tarkoituksena on myös edistää kunnan toiminnan suunnitelmallisuutta ja taloudellista kestävyttä.

Kuntalain 22 § edellyttää, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Valtuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista. Kuntalain § 29 listaa asioita, joista kunnan on kuntalaisille viestittävä. Näitä ovat mm. kunnan järjestämät palvelut sekä asioiden käsittely ja päätöksenteko. Lisäksi kunnan on viestittävä, miten kuntalaiset voivat osallistua ja vaikuttaa kunnan asioihin. Viestinnän menetelmistä puhuttaessa listataan erityisesti päätöksentekoon liittyviä asioita, joista tieto on oltava saatavilla yleisestä tietoverkosta, eli internetistä avoimesti. Pykälässä 140 säädetään päätöksenteon tiedoksi antamisesta kunnan jäsenille. (Kuntaliitto)

Hallintolaki (434/2003) edellyttää, että ”viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin”. Lisäksi hallintolakiin sisältyy hyvän kielenkäytön vaatimus, johon kuuluu asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) tuli voimaan 1.4.2019. Laki sisältää mm. EU:n saavutettavuusdirektiivin (2016/2102) vaatimukset ja koskee pääosin julkista sektoria. Saavutettavuuden edistäminen on olennainen osa julkisen hallinnon palveluiden digitalisointia. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan. (Etelä-Suomen Aluehallintoviraston saavutettavuusyksikkö)

Lain julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019) tarkoituksena on varmistaa viranomaisten tietoaineistojen yhdenmukainen ja laadukas hallinta sekä tietoturallinen käsittely julkisuusperiaatteen toteuttamiseksi. Lisäksi lain tarkoituksena on mahdollistaa

viranomaisten tietoaineistojen turvallinen ja tehokas hyödyntäminen, jotta viranomainen voi hoitaa tehtävänsä ja tarjota palvelunsa hallinnon asiakkaille hyvää hallintoa noudattaen tuloksellisesti ja laadukkaasti sekä edistää tietojärjestelmien ja tietovarantojen yhteen toimivuutta.