

Pelkosenniemen kunnan viestintäohje

Sisäinen viestintä

Johtoryhmä 11.8.2020
Kunnanhallitus 1.9.2020 LUONNOS
Kunnanhallitus 9.2.2021

Sisällysluettelo

1. Viestintäohjeen tarkoitus	3
2. Visuaalinen ilme ja graafinen ohjeisto	4
3. Viestintätehtävät ja -vastuut	6
4. Viestintä työyhteisössä	9
4.1 Pehdyttäminen	11
4.2 Viestintä muutostilanteessa	12
4.3 Yhteistoiminta henkilöstön kanssa	12
4.4 Ristiriitojen käsittely	13
4.5 Sosiaalinen media viestinnässä	13
4.6 Häiriötilanne- ja kriisiviestintä	14
Liite 1. Lainsäädäntö viestinnän kivijalkana	15

1. Viestintäohjeen tarkoitus

Pelkosenniemen kunnan sisäinen viestintäohje koskee kaikkea kunnan sisäistä tiedotusta ja viestintää, koko kunnan henkilökuntaa. *Viestintä onnistuu vain sattumalta*, on suomalainen viestinnän professori Osmo A. Wiio todennut jo vuosikymmeniä sitten. Muun muassa siitä syystä tämä ohje on tärkeä.

Ohjeen tavoitteena on edistää kunnan työyhteisön sisäistä viestintää sekä normaalioloissa että poikkeusoloissa. Ohjeen tavoitteena on

- tukea henkilöstön hyvinvointia ja jaksamista
- edistää kunnan toiminnan tuloksellisuutta
- selkiyttää viestinnän ja tiedotuksen rooleja ja vastuita
- tuoda esiin keskeiset viestinnän periaatteet häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Sisäistä viestintää toteuttaa henkilöstö työyhteisön sisäisenä viestintänä ja tiedonvälityksenä.

Sisäinen viestintä tukee kunnan ulkoisen viestinnän tavoitteita ja sillä luodaan pohjaa ulkoisen viestinnän onnistuneelle toteuttamiselle. Kunnan viestintää ohjaavat useat lait, joista koonti ohjeen liitteessä 1.

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. Erilaisissa asiakirjoissa, kuten muistiot ja lomakkeet, tulee käyttää logollista asiakirjapohjaa. Kunnan logolla varustetut asiakirja- ja Power Point-pohjat sekä kunnan logo ja slogan eri muodoissaan graafisen ohjeiston lisäksi ovat tallennettuna intranettiin koko henkilöstön hyödynnettäviksi (ks. ”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.

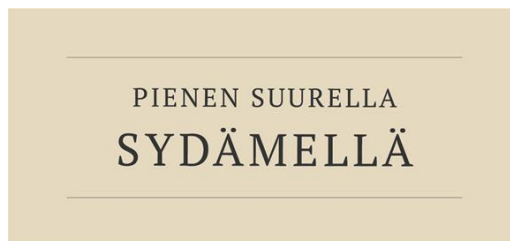
Kunnan logo

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 sini-hopeakatkoinen kolmoisvuori, joka kuvaa Pyhätunturia. Pohjana on hopeakenttä.



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

3. Viestintätehtävät ja -vastuut

Päätöksenteon avoimuus on hyvän hallinnon perusta. Avoimuuteen liittyy esimerkiksi se, että päätettäviksi 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 suoratoistona tai muita sähköisten viestimien kautta julkisesti seurattavaksi, ellei käsiteltävän asian luonne edellytä asian käsittelyä ns. suljetuin ovin.

Seuraavassa kuvataan tarkemmin kunnan viestinnän rooleja.

Kunnanvaltuusto

Kunnanhallituksen hyväksymä viestintäohje saatetaan valtuustolle tiedoksi. Kunnanvaltuusto päättää kokouskutsun ja kunnallisten kuulutusten julkaisukanavista.

Kunnanvaltuuston kokoukset suoratoistetaan ja ovat katsottavissa kunnan Youtube-kanavalta. Linkki Youtube-kanavalle on kunnan kotisivuilla ja linkki julkaistaan myös kunnan Facebook-sivuilla kokouksen alkaessa.

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. kohta ”Kunnan ilmoitukset”).

Kunnanhallituksen päätöksistä tiedottaa kunnanjohtaja ja hallintosihteeri.

Lautakunnat

Kunnanhallitus, lautakunnat ja muut toimielimet luovat oman päätöksentekokulttuurinsa, jonka tulee kuitenkin perustua julkishallintoa koskevaan lainsäädäntöön. Kunnan viestintätehtävät ja -vastuut 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 nähtäväkseen, 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. Vaikuttamistoimielinten sihteerit vastaavat viestinnästä.

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 päivittämisestä. 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.

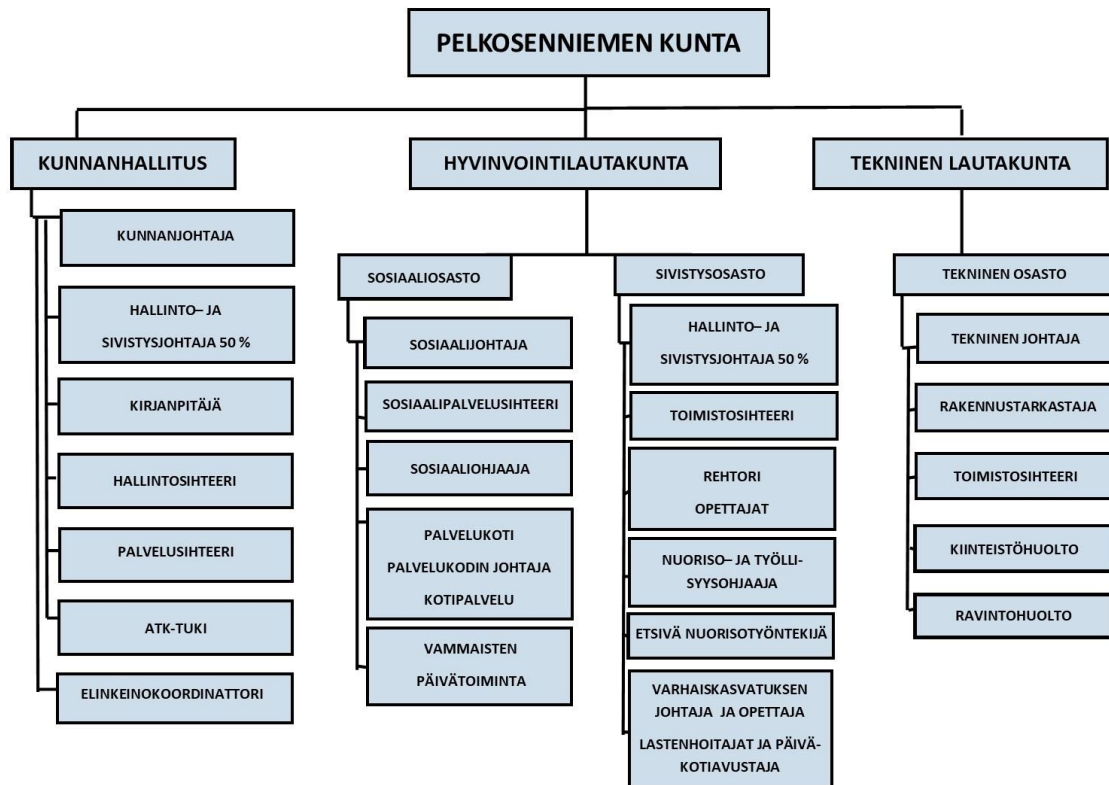
Erityistä tarkkuutta edellyttävät tilanteet, joissa henkilökunta on mahdollisesti median haastateltavana työhönsä liittyvistä asioista. Tässä tulee muistaa, että tiedotus ja viestintä häiriö- ja poikkeusoloissa on keskitetty johdolle ja ohjeistettu tarkemmin valmiussuunnitelmassa.

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 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.

4. Viestintä työyhteisössä



Kuva 1 Viranhaltijaorganisaatio

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, kuten välineet ja osaaminen.

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

Sisäiseen viestintään kuuluu kasvokkain viestintä; kehityskeskustelut, työpaikkakokoukset ja infotilaisuudet sekä vapaamuotoiset palaverit. Työpaikkapalaveriin 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.

4.1 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.

4.2 Viestintä muutostilanteessa

Muutoksesta viestintä kuuluu sekä sisäiseen että ulkoiseen viestintään. Muutos voi tarkoittaa kuntaorganisaatiossa talouden tasapainottamiseen tähtäviä 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.

4.3 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.

4.4 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 ennaltaehkäisy 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

4.5 Sosiaalinen media viestinnässä

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. Kunnan eri yksiköillä voi olla käytössään omia sosiaalisen median viestiryhmiä sisäiselle viestinnälle, mikä nopeuttaa tiedonkulkua. Tämä ei ole virallinen tiedotuskanava, joten tiedotuksen tulee tapahtua henkilöstölle myös muita kanavia pitkin varmistaen tiedonsaannin asianosaisille (ks. luku 4. Viestintä työyhteisössä, kohta ”Sisäisen viestinnän muotoja”).

4.6 Häiriötilanne- ja kriisiviestintä

Edellytys toimivalle kriisiviestinnälle on, että kunnan tavanomainen viestintä toimii ja on tiiviissä yhteydessä johtamiseen. Kriisitilanteessa viestintää hoidetaan tehostamalla hyvin toimivia ja luotettavia viestintäprosesseja. Kriisiviestinnän tulee olla hyvin harkittua, perustua tiedossa oleviin faktoihin, mutta reagoinnin ja tiedottamisen tulee olla nopeaa ja tehokasta. Kriisiviestinnässä tiedotuksen tulee tapahtua useita eri kanavia hyödyntäen. Kunnan kotisivut ovat virallinen kanava, jossa tiedotetaan häiriötilanteista.

Kriisiviestinnän suunnitelma tulee olla sisäistettynä kriisejä varten ennalta. Toiminnan jälkikäteistä tarkastelua varten tilanteen aikainen viestiliikenne dokumentoidaan järjestelmällisesti, joten viestiliikenteen keskittäminen palvelee myös tätä tarkoitusta. Kriisi- tai häiriötilanteen jälkeen on tärkeä analysoida tiedotuksen onnistumista sekä oppia ja soveltaa opittua jatkossa.

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.

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 toteutumiselle 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 tietoturvallinen 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.