

# Pelkosenniemen kunnan viestintäohje

---

## Ulkoinen 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. Viestinnän kohderyhmät .....	6
4. Viestintätehtävät ja -vastuut .....	7
5. Oikeus tietoon ja mahdollisuus vaikuttaa .....	11
5.1 Päätöstiedottaminen .....	12
5.2 Viestintä muutostilanteessa .....	14
6. Ulkoisen viestinnän muodot ja kanavat .....	15
6.1 Hyvinvointiviestintä .....	15
6.2 Talousviestintä .....	16
6.3 Rekrytointiviestintä .....	16
6.4 Hankeviestintä .....	17
6.5 Hankintaviestintä .....	17
6.6 Tapahtumamarkkinointi .....	17
6.7 Kuntamarkkinointi .....	18
6.8 Ulkoisen tiedotuksen kanavat ja mediayhteistyö .....	18
7. Sosiaalinen media kuntaviestinnässä .....	20
8. Häiriötilanne- ja kriisiviestintä .....	22
Liite 1. Lainsäädäntö viestinnän kivijalkana .....	24

## 1. Viestintäohjeen tarkoitus

Pelkosenniemen kunnan viestintäohje koskee kaikkea kunnan ulkoista 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.

Ohjeen tavoitteena on

- 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 palvelualueiden, some- ja muiden käytettävien kanavien tulee olla yleisilmeeltään tunnistettavissa samaan kuntaorganisaation kuuluviksi. Erilaisissa asiakirjoissa, kuten muistiot ja lomakkeet, tulee käyttää logollista asiakirjapohjaa. Logoa tulee käyttää tiedotteissa, ilmoituksissa ja muissa vastaavissa asiakirjoissa. Kunnan logolla varustetut asiakirja- ja Power Point-pohjat sekä kunnan logo ja slogan eri muodoissaan graafisen ohjeiston lisäksi ovat tallennettuna intranettiin koko henkilöstön hyödynnettäviksi. 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.

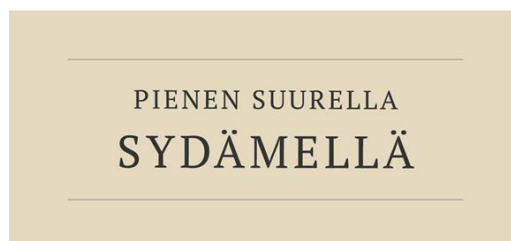
### Kunnan logo

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 kastoï 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 ulkoisen viestinnän kohderyhmiä ja ryhmälle suunnatun viestinnän keskeinen sisältö:**

- luottamushenkilöt: valmistelu, päätöksenteko
- kuntalaiset: tiedonvälitys, osallistuminen ja vaikutusmahdollisuudet, hyvinvointi, yhteisöllisyys, neuvonta ja asiakaspalvelu
- 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 suoratoistona tai muita sähköisten viestimien kautta julkisesti seurattavaksi, ellei käsiteltävän asian luonne edellytä asian käsittelyä ns. suljetuin ovin.

Seuraavassa kuvataan tarkemmin kunnan viestinnän rooleja luottamushenkilöitä ja henkilökuntaa koskien.

##### **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. Luottamushenkilöiden rooli kunnan edustajina korostuu suoratoistettavassa kokouksessa (ks. 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. 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 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 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.

## **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 edistään 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 asukasryhmien 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. Kunnantalonsa 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.

## 5.2 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.

## 6. Ulkoisen viestinnän muodot ja kanavat

Ulkoisen 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.

### 6.1 Hyvinvointiviestintä

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

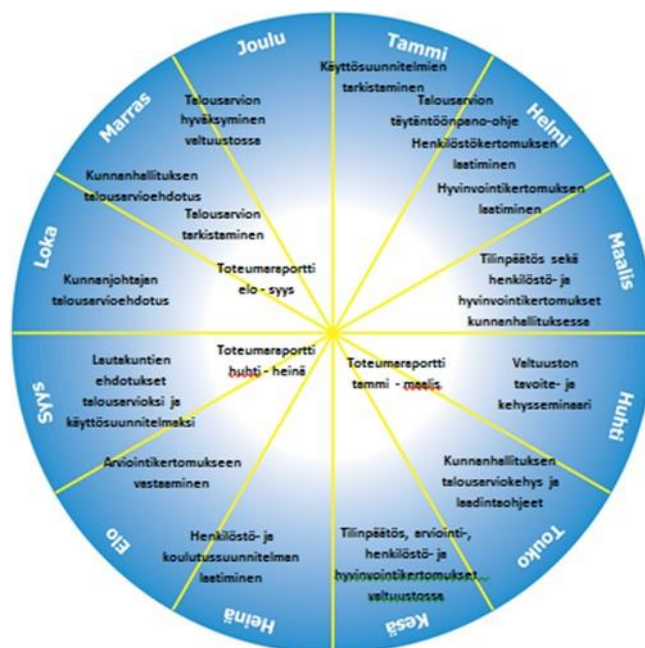
Terveydenhuoltolain 12 §:n 1 momentin mukaan kuntia veloitetaan raportoimaan valtuustolle vuosittain kuntalaisten terveydestä ja hyvinvoinnista sekä toteutetuista toimenpiteistä. Kerran valtuustokaudessa on valtuustolle laadittava laaja hyvinvointikertomus ja vuosittain on laadittava suppeampi raportti 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. Hyvinvointikertomuksen laadinnasta vastaa kunnanjohtaja ja se tehdään yhteistyössä kunnan luottamushenkilöiden, henkilökunnan, turvallisuus-, palo- ja pelastusalan viranomaisien, Pelkosenniemen-Savukosken kansanterveystyön kuntayhtymän edustajien, eri järjestöjen ja etenkin kuntalaisten kanssa.

Henkilöstöä koskevaa tietoa raportoidaan henkilöstö- ja koulutussuunnitelmassa sekä työhyvinvointikyselyjen muodossa. Työhyvinvointikyselyjen tulosten julkisuus määräytyy julkisuuslain mukaisesti.

## 6.2 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. Kunnanjohtaja vastaa talousviestinnästä.



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

## 6.3 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.

Rekrytointi tapahtuu pääsääntöisesti Kuntarekry-sivuston ja TE-palveluiden kautta toimialajohtajien tai esimiesten toimesta. Lisäksi rekrytoinnista tiedotetaan kunnan omien tiedotuskanavien kautta.



## 6.4 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 viestintää on ohjeistettu tarkemmin kunnan projektiohjeessa sekä hankekohtaisissa ohjeissa. Hankeviestinnästä vastaavat hankkeiden projektipäälliköt tai yhteyshenkilöt. Vuosittain laaditaan projektikatsaus, joka esitetään kunnanhallitukselle ja valtuustolle vuoden ensimmäisellä neljänneksellä. Raportoinnista vastaa kunnanjohtajan nimeämä henkilö, joka kokoaa eri toimialojen projektit samaan esitykseen

## 6.5 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. Pitkänkätäimen hankinnat aikataulutetaan vuosikelloon, joka julkaistaan kunnan nettisivuilla. Lyhyemmän aikavälin hankinnoista ilmoitetaan tarvittaessa Ajankohtaista- tai Kuulutukset-osioissa. Hankintaviestinnästä vastaavat hankintaa tekevä toimialajohtaja, tulosityksikön esimies tai työntekijä, jolle hankintaoikeutta on myönnetty, sekä elinkeinokoordinaattori.

## 6.6 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.

## 6.7 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. Kuntamarkkinoinnista vastaa kunnanjohtaja.

### 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.

## 6.8 Ulkoisen tiedotuksen kanavat 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](#)). Viestintäkanava tulee valita kohderyhmän mukaan; esimerkiksi nuorille viestittäessä sosiaalisen median kanavat ovat tärkeämpiä kuin perinteisen median kanavat.

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 yhteydenottopyyntöihin 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-asioiden sähköinen neuvontapalvelu (Lupapiste.fi)
- kunnan palvelutiedot on julkaistu myös Suomi.fi –sivulla

## 7. 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 julkaisu-aiheutta 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 tietosuojaohjeessa, 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.

1. Reagoi tilanteisiin nopeasti ja vastaa kommentteihin tai kysymyksiin rakentavasti.
2. Harkitse, ennen kuin vastaat, älä provosoidu!
3. Allekirjoita vastaukset omalla nimelläsi ja tittelilläsi.
4. Tarkista kommentoijan sometausta ja profiili: erityisesti anonyymien kommentoijien viesteihin kannattaa suhtautua varauksella.
5. Tarjoa vastauksissasi faktaa ja ohjaa linkillä oikean tiedon lähteelle. Muista, että kriisitilanteissa tiedotusvastuu on aina tilannetta johtavalla viranomaisella.
6. Lopeta keskustelu siinä vaiheessa, kun olet tarjonnut riittävästi faktaa, tai jos keskustelu on menossa intämiseksi.
7. Muista, että ihmisillä on oikeus omaan mielipiteeseen, mutta syyttely ei koskaan ole hyvää käytöstä, eikä sitä tarvitse hyväksyä.
8. Konsernin some-kanaville voi profiloitua käyttäjiä, joilla on sanottavaa paljon useisiin julkaisuihin. Tällöin vastauksen voi antaa silloin, kun vastauksesta selkeästi hyötyvät myös muut ihmiset. On hyvä myös muistaa, että muu yhteisö tunnistaa paljon äänessä olevat henkilöt.
9. Jos some-kanaville tulee kommentteja, jotka sisältävät herjauksia, sopimatonta kielenkäyttöä tai jopa uhkauksia, kommentit voi poistaa. Tarvittaessa häiriköprofiileiksi tunnistettavat tahot voi myös estää tai blokata olemasta yhteydestä profilliin. Tähän on kuitenkin oltava hyvät perustelut ja ennen poistamista on hyvä keskustella asiasta muiden ylläpitäjien kanssa.
10. Some-välineet eivät ole konsernin virallisia asiointikanavia, mutta sieltä saadut viestit ja palautteet tulee ohjata eteenpäin oikeille tahoille.
11. Mikäli tilanne ei rauhoitu tai koet, että tilanne saattaa kasvaa viestinnällisesti haastavaksi tai konsernin maineen kannalta hankalaksi, ota yhteyttä viestintään.

*Kuva 1 Ohjeet haastaviin some-tilanteisiin*

## 8. 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. Kriisiviestinnässä tiedotuksen tulee tapahtua useita eri kanavia hyödyntäen. Viestinnän on oltava ehdottoman luotettavaa ja totuudenmukaista sekä nopeaa ja tehokasta.

### **Avoimuuden merkitys korostuu**

Kunnan viestinnän peruseriaate 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 väärää tietoa toistamatta.

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 sekä viranomaisten että kuntalaisten kanssa. Viranomaisilla on päivittyvä tieto, jota tarvitaan luotettavan kuvan välittämiseksi kriisi- tai häiriötilanteesta. 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. Kriisi- tai häiriötilanteen jälkeen on tärkeä analysoida tiedotuksen onnistumista sekä oppia ja soveltaa opittua jatkossa päivittäen ohjeistuksia ja suunnitelmia.

## 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 kestävällä 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.