

KAUSTISEN KUNNAN VIESTINTÄOHJE



Kunnanhallitus

14.1.2019

SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYSLUETTELO	2
1. KAUSTINEN ON KUNTALAISIA VARTEN.....	3
2. KAUSTISEN KUNTASTRATEGIA 2018-2025 JA VIESTINTÄ	4
Kaustisen visio vuoteen 2025:.....	4
Strategian mukainen viestintä.....	4
3. KAUSTISEN KUNNAN VIESTINNÄN PERIAATTEET JA ORGANISAATIO	6
Kaustisen viestintävisio	6
Viestinnän sisällöt.....	6
Viestinnän organisointi ja vastuunjaot.....	7
4. SISÄINEN VIESTINTÄ.....	8
5. ULKOINEN VIESTINTÄ	9
Mistä asioista viestitään?.....	9
Mitä ei viestitä?.....	10
Käytettävät viestintäkanavat.....	10
6. SOSIAALINEN MEDIA.....	12
Työntekijällä myös velvollisuuksia	12
7. VIESTIMINEN HÄIRIÖ- JA KRIISITILANTEESSA	13
8. KESKEISET SÄÄDÖKSET	14

1. KAUSTINEN ON KUNTALAISIA VARTEN

Perustuslaki, kuntalaki, julkisuuslainsäädäntö ja hallintolaki säätelevät kunnan viestintävelvollisuutta.

Kaustisen kunnan viestinnän tarkoitus on

- tiedottaa kunnan päivittäisestä toiminnasta, palveluista, valmistelussa olevista asioista, suunnitelmista, päätöksistä ja strategisista tavoitteista sekä päämääristä kaikille kuntalaisille sekä kunnan sidosryhmille;
- tarjota mahdollisuus kuntalaisille ja muille sidosryhmille osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan;
- tukea henkilöstöä kuntastrategian ja toiminnan tavoitteiden sekä periaatteiden omaksumisessa;
- auttaa kuntaorganisaatiota toimeenpanemaan ja toteuttamaan kuntastrategiaa
- tukea kuntaorganisaation johtamista ja esimiestyötä.

Kaustisen kunnan viestintä sisältää

1. kuntaorganisaation sisäisen viestinnän
2. ulkoisen tiedottamisen ja vuorovaikutuksen sekä
3. markkinointiviestinnän ja kuntakuvaa rakentavan toiminnan.

Viestinnällä on tärkeä tehtävä kunnan johtamisessa. Hyvin hoidettu ja toteutettu viestintä on kaikkien yhteinen etu.

Kaustisen viestintäohjeen tarkoituksena on antaa kunnan viestinnän periaatteiden ja toteutuksen yleiset suuntaviivat. Kunnanhallituksen hyväksymän viestintäohjeen perusteella kunnassa tehdään vuosittainen viestintäsuunnitelma. Viestintäsuunnitelmaan tulee vuosittain tarkempi suunnitelma käytettävistä resursseista, viestintään osallistuvien henkilöiden rooleista sekä käytettävästä budjetista erityisesti markkinointiviestinnän osalta.

2. KAUSTISEN KUNTASTRATEGIA 2018 - 2025 JA VIESTINTÄ

Kuntastrategia on valmistunut valtuustoseminaarien, kunnanhallituksen ja viranhaltijoiden yhteistyönä.

Kaustisen visio vuoteen 2025:

"Sykkivä, soiva Kaustinen!

Visiomme mukaan Kaustinen kehittyy alueensa palveluiden keskuksena. Olemme kansainvälinen ja kilpailukykyinen kunta, jossa on todellista kansainvälistä sykettä!

Haluamme olla vuonna 2025 aktiivinen kunta, jonka asukkailla on vahva usko kunnan kehitykseen ja tulevaisuuteen. Kaustisen toimintakulttuuri ja kehittäminen perustuu yhteistyöhön ja kestävään toimintaan.

Haluamme olla kunta, joka mahdollistaa edellytykset hyvälle elämälle. Olemme yritysmyönteinen, viihtyisä ja palveleva kunta - olemme kunta juuri sinulle."

Strategiassa tarkastellaan koko kuntayhteisöä, ei vain omaa palvelutuotantoa. Kaustisen kuntastrategia on julkaistu kunnan web-sivuilla osoitteessa:

<http://dynastyweb.kase.fi/kaustinen/kokous/20181691-6-1.PDF>

Kuntayhteisölle valittiin kolme strategista menestystekijää, joiden avulla edetään kohti visiota:

- Kaustinen on viihtyisä ja palveleva
- Kaustinen on yritysmyönteinen ja mahdollistava
- Kaustisen toimintakulttuuri perustuu yhteistyöhön ja kestävään toimintaan

Strategian mukainen viestintä

Kunnan strategia otetaan huomioon kaikessa viestinnässä.

Kaustisen strategiset arvot ohjaavat viestintää, sen toteutusta ja sisältöjä:

- Oikeudenmukaisuus ja avoimuus
- Yhteisöllisyys ja turvallisuus
- Luovuus ja rohkeus
- Tuloksellisuus ja kestävä kehitys

Strategian omaksumisen tulee näkyä **organisaation jokapäiväisessä toiminnassa** sisäistä viestintää **ohjaavana tekijänä**. Strategia voi ohjata organisaation toimintaa vain, jos työntekijät sisäistävät strategian tavoitteet ja oman työnsä tekemisen tavan merkityksen osana tavoitteisiin pyrkimistä.

Strategia ohjaa sisäisen viestinnän järjestämistä:

- Kukin toimialajohtaja on ratkaisevassa asemassa strategian jalkauttamisessa. Toimialajohtaja huolehtii siitä, että kaikki hänen alaisensa omaksuvat Kaustisen kuntastrategian.
- Kunnan johtoryhmä määrittää, millaisilla keinoilla strategian jalkauttaminen koko organisaatioon tehdään. Tämä suunnitelma esitellään tarvittaessa vuosittain kunnanhallitukselle.
- Esimies avaa strategian omalle tiimilleen ymmärrettävään muotoon ja käy yhdessä tiiminsä kanssa jatkuvaa keskustelua siitä, miten strategia vaikuttaa ja näkyy heidän työtehtävissään.

Kaustisen strategialla on iso rooli myös ulkoisessa viestinnässä. Strategiasta esiin nouseva **positiivisen kehityksen henki** tulee näkyä ulkoisessa viestinnässä. Perusviestit ovat jokaisen viestintää toteuttavan tiedossa.

Seuraavia perusviestejä korostetaan ulospäin suuntautuvassa viestinnässä:

- Kaustinen on alueensa vetovoimainen palvelujen keskus.
- Kaustinen on kansallisesti ja kansainvälisesti arvostettu brändi.
- Kaustinen on viihtyisä ja turvallinen asuinpaikka, joka tarjoaa asukkailleen hyvät opiskelu-, työ- ja vapaa-ajanviettomahdollisuudet.
- Kaustinen on yrittäjäystävällinen ja tukee yritysten laajentumis- sekä kehittymismahdollisuuksia.

3. KAUSTISEN KUNNAN VIESTINNÄN PERIAATTEET JA ORGANISAA-TIO

Kaustisen viestintävisio

Viestintää johtavat periaatteet ja arvot:

- Viestintä on selkokielistä, luotettavaa, avointa, myönteistä ja mahdollisimman ajantasaista.
- Kaustisen kunnan viestinnässä teot puhuvat. Aina löytyy aiheita viestiä ja tiedottaa.
- Viestinnässä käytetään useita eri viestintäkanavia tarkoituksenmukaisesti, kohderyhmien median käyttömahdollisuudet huomioiden ja visuaalisuutta unohtamatta.

Viestinnän sisällöt

Viestinnän sisällöt voidaan karkeasti jakaa

1. kunnan viranomaistehtävän hoitamiseen liittyviin sisältöihin sekä
2. kunnan päivittäisen toiminnan ja imagon rakentamisen viestintään.

Tärkeitä viranomaistehtäviin liittyviä asioita Kaustisen kunnan viestinnässä ovat:

- tulevaisuuden näkymät
- vireillä olevat asiat
- päätökset
- hankkeet ja koulutukset
- muutokset
- uudet palvelut

Haluamme korostaa osallisuuden kehittymistä myös viestinnällä. Tämä tarkoittaa, että viestinnällä luodaan mahdollisuuksia kuntalaisille myös halutessaan osallistua päätösten valmisteluun. Vallitsevat olosuhteet ja faktat on tuotava osallistavien keskustelujen pohjaksi.

Kuntaorganisaation ja kunnan toiminnan kokonaisuudessaan tulee yhä enemmän avautua myös ulospäin. Viestinnän on elettävä ajassa ja kohderyhmiemme mediatottumuksia seuraten. Siksi esimerkiksi sosiaalisessa mediassa näkyminen ja aktiivinen toiminta alueemme yrityksien, yhdistysten, tapahtumien ja muun myönteisen parissa on aina tervetullutta viestinnän sisältöä. On tärkeää, että Kaustisen kunta näyttäytyy kumppanina alueen toimijoille.

Viestinnän organisointi ja vastuunjaot

Kaustisen kunnan viestintää johtavat kunnanhallitus ja kunnanjohtaja.

- Viestintää ohjaa ja valvoo **kunnanhallitus**.
- Viestinnästä vastaa **kunnanjohtaja ja koko johtoryhmä**.
- Ulkoista päivittäisluonteista viestintää toteuttaa **viestintäryhmä**.
- Palvelualueiden ja eri yksiköiden **esimiehet** vastaavat kukin omien alojensa tiedotustoiminnan hoitamisesta kunnan viestintäryhmän avustuksella.
- Jokainen **luottamushenkilö, viranhaltija ja työntekijä** on vastuussa omasta viestinnästään niin, että tieto välittyy ja viestintäryhmällä on mahdollisuus toteuttaa strategian ja viestintävision mukaista viestintää.
- Varsinaiset **lausunnot** organisaation toiminnasta esimerkiksi medialle antaa aina toiminnasta vastaava johto.

Jokaisella työntekijällä on vastuu hyvästä viestinnästä; se on osa jokaisen normaalia työtä. Viestintää ei ole vain virallisista päätöksistä tiedottaminen, vaan myös kaikenlainen neuvonta ja informointi liittyen palvelutoimintaan. Työntekijät ovat oikeutettuja ja veloitettuja aktiivisesti tiedottamaan oman alansa asioista. Kaikkia kuntalaisia on kohdeltava tasapuolisesti myös viestinnän toteuttamisessa.

Viestintäkeinoista juuri välitön palveluviestintä on yksi tehokkaimmista viestintämuodoista. **Jokainen työntekijä voi omalla avuliaalla ja kohteliaalla toiminnallaan rakentaa positiivista mielikuvaa Kaustisesta.**

Jokainen työntekijä ja luottamushenkilö on aina myös kunnan brändilähettiläs; jokainen meistä voi omilla toimillaan ja puheillaan luoda myönteistä kuvaa Kaustisesta asuinpaikkana ja työpaikkana.

4. SISÄINEN VIESTINTÄ

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kunnan organisaation sisällä tapahtuvaa tiedon välitystä sekä työntekijöiden että luottamushenkilöiden välillä. Sisäisellä viestinnällä varmistetaan, että kunnan työntekijät ja luottamushenkilöt saavat oman työnsä tarkoituksenmukaiseen suorittamiseen tarvitsemansa tiedon.

Sisäisen viestinnän tavoitteena on tehostaa hallinnon toimivuutta, lisätä henkilökunnan työmotivaatiota ja edistää työtyytyväisyyttä. **Hyvä sisäinen viestintä on onnistuneen ulkoisen viestinnän edellytys ja merkittävä työtyytyväisyyteen vaikuttava tekijä.** Hyvällä sisäisellä viestinnällä edistetään henkilökunnan luottamusta ja sitoutumista kuntaan työnantajana ja kasvatetaan kunnan mainetta tavoiteltavana työnantajana. **Esimiesten erityinen tehtävä sisäisessä viestinnässä on huolehtia osaltaan, että tuntevat kunnan viestinnän periaatteet ja kehittävät em. asioita toteuttavaa esimiesviestintää.**

Sisäisen viestinnän toteuttamiseen kuuluvat:

- kuntastrategian ja kunkin tulosalueen päämäärien, toiminta-ajatuksen, talousarvion ja toimintaa koskevien muutosten ja koulutusmahdollisuuksien viestiminen;
- esimiehen toimesta uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja tutustuttaminen;
- kehityskeskustelut ja epämuodolliset keskustelut esimiehen ja alaisen välillä;
- yhteiset dokumentoidut kehittämiskokoukset;
- jokaisen työntekijän vastuu seurata heille suunnattuja viestejä ja tiedotteita ja perehtyä niihin;
- myönteisen työilmapiirin kehittäminen ja vahvistaminen (työyhteisön henkilösuhteiden ylläpitäminen ja kehittäminen, konfliktien hoitaminen ja ehkäiseminen).

Kunnan sisäisen viestinnän keinoja ja välineitä ovat henkilökuntakokoukset ja -palaverit, tiedotteet, tiedotustilaisuudet ja sähköpostiviestit. Toimialakohtaisesti/tiimikohtaisesti voidaan hyödyntää muitakin välineitä (esim. Wilma, kännyköiden chat-sovellukset työviestien välittämiseen jne.). Kunnan toiminnan yhteissuunnittelua halutaan kehittää ja tällaista toimintaa tukevia sovelluksia pyritään ottamaan käyttöön.

Sisäiset palaverit hoidetaan laadukkaasti. Jokaisella, jota asia koskee pitää olla mahdollisuus varautua osallistumaan. Siksi **yhteisten kehittämiskokousten osalta tulee pyrkiä suunnitelmallisuuteen siten, että**

1. kokousten ajankohdat sovitaan mahdollisimman aikaisin etukäteen;
2. suunnitelmallisuus näkyy vuosikellona tärkeimpien teemojen kokousten osalta;
3. kokoukset dokumentoidaan siten, että kaikilla on mahdollisuus palata tehtyihin päätöksiin ja käytyyn keskusteluun helposti myös myöhemmin.

Myös noudatettavat ohjeistukset, säännöt ja periaatteet löytyvät helposti kootusta tietokannasta.

5. ULKOINEN VIESTINTÄ

Perustuslaki määrittelee jokaisen perusoikeuden tietoon ja hyvään hallintoon. Viranomaisen asiakirjat ovat pääsäännön mukaan julkisia, ja jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Kuntalaki ja hallintolaki velvoittavat tiedottamaan ja luomaan kuntalaisille ja palvelun käyttäjille edellytykset asioihin osallistumiselle ja vaikuttamiselle. Julkisuuslainsäädäntö turvaa ja edistää tiedonsaantia. Viranomaisen tulee toimia julkisuusmyönteisesti ja tiedonsaannin rajoittamiselle tulee olla perusteet. Jos pyydettyjä tietoja ei anneta, se on perusteltava.

Mistä asioista viestitään?

Päätökset

Kunnan lautakuntien ja valtuuston esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan verkkosivuilla. Kunnanvaltuuston ja -hallituksen päätöksistä tiedotetaan erikseen myös tiedotusvälineille. Tieto kokouksista toimitetaan tiedotusvälineille. Henkilöstöä koskevista päätöksistä tiedotetaan sisäisesti. Valtuuston kokouksia voi seurata netin kautta videolähetyksenä.

Asukas-, keskustelu- ja kuulemistilaisuudet

Valmisteilla olevista asioista, joilla voi olla huomattavia vaikutuksia esimerkiksi elinympäristöön tai palveluihin, järjestetään info-, keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia. Näitä tilaisuuksia videoidaan asian laajuus ja tarkoituksenmukaisuus huomioiden.

Kuntalaiskyselyt

Valmisteilla olevista, ajankohtaisista ja merkittävistä asioista voidaan tarvittaessa järjestää kuntalaiskyselyjä.

Palvelujen yhteystiedot

Verkkosivuilla olevat tiedot palveluista ja niiden yhteystiedot pidetään ajan tasalla. Palveluissa tapahtuvista muutoksista ilmoitetaan välittömästi verkkosivuilla. Tarvittaessa lähetetään tiedote medialle ja asiakkaille. Muutosten yhteydessä on huolehdittava erityisesti siitä, että **asiakaspalvelupiste saa palvelutehtävänsä varten tarvitsemansa tiedot.**

Messut ja tapahtumat

Kaustisen kunta on vuosittain mukana Kaustisen kansanmusiikkifestivaaleilla. Lisäksi Kaustisen kunta on mukana Kaustisen yrittäjien ja yhdistysten järjestämissä kausi-/sesonkitapahtumissa viestien näistä tapahtumista omissa käytössään olevissa kanavissaan. Osallistuminen muutoin messutai muihin tapahtumiin sisällytetään vuosittaiseen viestintäsuunnitelmaan.

Tietopyynnöt

Tietopyyntöihin vastataan kohtuullisessa ajassa, viimeistään lainsäädännön mukaisessa määräajassa. Jos kyseessä on paljon työtä vaativa tietopyyntö, pyynnön esittäjälle ilmoitetaan tiedon antamisajankohta. Mikäli tieto on salassa pidettävää, toimivaltainen viranhaltija tekee sen antamista jättämisestä perustellun päätöksen.

Mainonta

Mainostyyppinen ilmoitus harkitaan tapauskohtaisesti ja pyritään hyödyntämään ensi sijassa sähköisiä kanavia. Sisältömarkkinointi some-kanavien kautta on yksi mahdollinen maksettavan mainonnan muoto. Käytetään kuntakeskuksessa olevaa digi-infotaulua.

Kuulutukset

Kaustisen kunnan kuulutukset julkaistaan kunnan verkkosivuilla ja ilmoitustaululla sekä harkinnan mukaan lehdessä, siten kuin kunnanvaltuusto vuosittain päättää.

Virheellisten tietojen oikaisu ja vastineet

Esimies voi oikaista omaa palveluaan koskevan virheellisen tiedon toimialajohtajan kanssa keskusteltuaan. Kunnanjohtaja tai toimialajohtaja päättää vastineen kirjoittamisesta lehteen tai muuhun mediaan tarkoituksenmukaisuus ja riipeysvaatimus huomioiden (Esim. selvien väärin tietojen korjaaminen kiireellisesti).

Mitä ei viestitä?

Henkilöstöllä on sananvapaus, mutta työntekijöitä sitoo myös lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan. Julkisuuslain mukaan salassa pidettävien tietojen sekä henkilötietojen kertominen ulkopuolisille on kiellettyä. Työnantajan, toisten työntekijöiden tai esimiesten julkinen mustamaalaaminen ei ole hyväksyttävää. Erimielisyydet pitää pystyä ilmaisemaan työyhteisössä hyvien käytöstapojen mukaisesti.

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

Käytettävät viestintäkanavat

Verkkosivut

Verkkosivujen tarkoitus on tuottaa helposti löydettävää ja omaksuttavaa tietoa kunnasta ja sen palveluista. Sivujen kautta on myös mahdollista antaa palautetta ja vaikuttaa kunnan asioihin.

Perinteinen media

Lehti-ilmoitteluun käytetään lähinnä paikallislehteä tai maakuntalehteä. Isoista tapahtumista ja merkittävistä rekrytoinneista voidaan ilmoittaa myös muualla. Tapahtumailmoittelussa voidaan tapauskohtaisesti hyödyntää myös radiokanavia. Muita medioita käytetään vuosittaisen viestintäsuunnitelman ja harkinnan mukaan. Kunnanjohtaja antaa tiedotusvälineille hallituksen päätöksistä haastattelun.

Merkittävistä ja kiinnostavista tapahtumista, päätöksistä ja hankkeista laaditaan tiedotteita median käyttöön. Tiedotteet julkaistaan aina myös omissa kanavissa (verkkosivut ja soveltuvat sosiaalisen median kanavat). Kunta voi hankkia käyttöönsä tiedotejakelupalvelun.

Sähköinen media

Sosiaalisen median sovellukset tarjoavat kanavan verkostoitumiseen, viestimiseen, osaamisen kehittämiseen ja innovointiin. Työntekijöitä kannustetaan verkostoitumaan ja tuomaan esille asiantuntemustaan eri sosiaalisen median välineissä: blogeissa, wikeissä, keskustelufoorumeilla ja yhteisömedioissa.

Sosiaalisessa mediassa tuodaan esille ajankohtaisia asioita esim. tapahtumista ja palveluista sekä tiedotetaan muutoksista. Viestintä voi olla tyyliltään huomattavasti vapaamuotoisempaa ja jopa humoristisempaa esimerkiksi verkkosivuihin verrattuna. Sosiaalisen median osalta on tarkempi ohje seuraavassa luvussa 6.

Kuntatiedotteet

Kuntatiedote julkaistaan kunnan kotisivuilla ja jaetaan jokaiseen kotiin noin kerran kuukaudessa. Kuntatiedotteessa kuntalaisille kerrotaan ajankohtaisista asioista, tapahtumista ja viimeisimmistä päätöksistä. Kuntatiedotteessa kerrotaan myös järjestöjen ja yhdistysten toiminnasta, sillä ne ovat strategian mukaista yhteisöllisyyden kehittämistä.

6. SOSIAALINEN MEDIA

Aktiivinen ja avoin sosiaalisen median käyttö voi lisätä hallintoa kohtaan tunnettua luottamusta ja esimerkiksi kuntalaisen sitoutumista omaan kuntaansa. Toiminnalla voidaan myös ylläpitää ja lisätä kunnan mainetta.

Some-kanavissa käytetään aina vähintään aihetunnistetta (hashtag) #kaustinen. Some-kanavissa kunnan kommentit some-keskusteluun tehdään aina tunnuksen KaustisenKunta - kautta. Viestintäryhmä luo vuosittaisen sosiaalisen median käytön suunnitelman ja vastaa sosiaalisen median ja muun sähköisen median seuraamisesta. Eri some-kanavien seuraajat eroavat toisistaan. Seuraavassa kunnan viestinnän tavoitteet eri kanavissa. Kunta voi ottaa käyttöön muitakin sosiaalisia medioita (esim. LinkedIn, Youtube).

Sosiaalisen median hyödyntämisen päälinjat:

Facebook seuraajina on erityisesti työ- ja eläkeikäisiä nykyisiä ja entisiä kuntalaisia sekä vapaa-ajan asukkaita

- päivitys useita kertoja viikossa eri kunnan toiminnoista/palveluista. Myös kunnassa toimivien yritysten arjen välittämistä. Positiivisella vireellä ja hyvällä mielellä.

Twitter seuraajina pääasiassa työelämään kiinnittyneitä nykyisiä ja entisiä kuntalaisia sekä erilaisia yhteisöjä ja organisaatiota, mediaväkeä ja kuntahallinnon ihmisiä, asiantuntijoita.

- Vähintään kerran päivässä Kaustisen kunta on läsnä Twitterissä kommentoiden, jakaen tai tuottaen sopiviin aihealueisiin (kuten: alueet, kunnat, kaupungit, yritysutiset, koulutusasiat, lapsiperheet, vanhukset, jne.) ja aihetunnisteisiin liittyviä tweettejä.

Instagram seuraajina myös nuoria ja ulkopaikkakuntalaisia. Instagramissa painotetaan kuvia ja videoita. Helppo ja ilmainen keino tavoitella myös kansainvälistä näkyvyyttä (esim. matkailijoiden houkuttelu).

- Vähintään viikoittainen kuviin/videoon perustuva päivitys palveluista, ihmisistä, maisemista, ilmiöistä ja tapahtumista. Vuodenajat, paikat, luonto, kunnan hankkeet jne. materiaalina.

Työntekijällä myös velvollisuuksia

Muista sosiaalisen median pelisäännöt!

1. Työntekijöitä kannustetaan hyödyntämään sosiaalista mediaa osana työtään. Sosiaaliseen mediaan osallistumisesta ja omasta verkkoidentiteetistään päättää jokainen työntekijä itse. Osallistuminen on suotavaa, mutta ei pakollista.
2. Muuhun kuin työhön liittyvien palvelujen käyttö ei ole sallittua työaikana.
3. Kun verkossa kommentoidaan työasioita, esiinnyttään omalla nimellä ja keskustelukumppaneita kunnioittaen. Palvelualoilta tuttu ”asiakas on aina oikeassa” -periaate on hyvä pitää mielessä - päämäärättömään inttämiseen ei kannata lähteä.
4. Myös sosiaalisessa mediassa viestitään viestintäohjeen kunnan arvojen mukaisia perusviestejä ja muistetaan se, mitä ei viestitä!

7. VIESTIMINEN HÄIRIÖ- JA KRIISITILANTEESSA

Häiriötilanteet ovat normaalitoiminnasta poikkeavia tilanteita, jotka vaativat viestinnän tehostamista, koska tiedon tarve on suuri. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi häiriöt veden jakelussa tai sähköverkossa tai muissa palveluissa sekä erilaiset uhkatilanteet. Oikeaa tietoa pitää olla nopeasti saatavilla, että vältytään väärin tietojen ja huhujen leviämiseltä. Häiriötilanteissa toimitaan pääsääntöisesti samalla tavalla kuin normaaliaikana.

Kaustisen kunnalla on erikseen yleiset sekä toimialakohtaiset kriisiviestinnän ohjeet.

Häiriötilanteissa tiedotetaan:

- **mitä on tapahtunut**
- **mitä asialle tehdään,**
- **mitkä ovat tapahtuneen vaikutukset (alue, ihmiset ym.),**
- **arvioitu kesto,**
- **mahdolliset ohjeet asiakkaille/asukkaille,**
- **milloin tiedote annetaan ja**
- **keneltä asiassa saa lisätietoja (nimi, asema, puhelinnumero ja sähköposti).**

Ensimmäinen edellytys toimivalle kriisiviestinnälle on, että kunnan tavanomainen viestintä toimii ja on tiiviissä yhteydessä johtamiseen. Kriisitalanteessa viestintää hoidetaan tehostamalla hyvin toimivia ja luotettavia viestintäprosesseja. Viestinnän peruseriaate on avoimuus. Tämä korostuu kriisitalanteessa, jolloin virheelliset tiedot leviävät helposti.

Samalla kun viestinnän on oltava ehdottoman luotettavaa ja totuudenmukaista, sen on oltava tavallista nopeampaa ja tehokkaampaa. Tapahtumien syyt ja seuraukset tulee voida kertoa avoimesti, ja 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.

8. KESKEISET SÄÄDÖKSET

Viestintään vaikuttavia lakeja:

- Arkistolaki (831/1994)
- Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 679/2016)
- Hallintolaki (434/2003)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kielilaki (423/2003)
- Kuntalaki (410/2015)
- Laki julkisista hankinnoista (348/2007)
- Laki julkisista kuulutuksista (34/1925)
- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)
- Nimikirjalaki 1010/1989
- Sähköisen viestinnän tietosuoja-laki (516/2004)
- Tekijänoikeuslaki (404/1961)
- Hallituksen esitys [HE 284/2018](#) laiksi julkisen hallinnon tiedonhallinnasta sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi annettiin eduskunnalle 5.12.2018. Ehdotettujen muutosten on tarkoitus tulla voimaan syksyllä 2019.
- Vesihuoltolaki (119/2001)
- EU:n tietosuoja-asetus (EU 2016/679)

Kaustisen kunnan viestintäohjeistuksen lisäksi on hyvä tutustua seuraaviin lähteisiin:

Kunnan viestintä

http://bit.ly/Kunnan_viestintä

Varaudu tehostamaan viestintää - opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa

<https://bit.ly/2REHYDt>

Kuntien verkkoviestintäohje

<https://bit.ly/2pHN0Cy>

Kunta viestintäostoksilla Opas viestintä- ja markkinointipalvelujen hankintaan

<https://bit.ly/2ywDLsD>

Lait Internetissä:

<http://www.finlex.fi>