

Kaustisen kunnan viestintäohje

**Sykkivä, Soiva
- Kaustinen!**

LAATU | LUOVUUS | LUONNOLLISUUS



Kunnan viestintäryhmän päivittämä 20.10.2025,

Johtoryhmä 4.11.2025

hyväksytty kunnanhallituksessa 4.12.2025

LAATU | LUOVUUS | LUONNOLLISUUS

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	1
1. KAUSTINEN ON KUNTALAISIA VARTEN	2
2. KAUSTISEN KUNTASTRATEGIA 2025-2030 JA STRATEGIAN VIESTIMINEN	3
Kaustisen visio vuoteen 2030:	3
Strategian viestiminen	4
3. KAUSTISEN KUNNAN VIESTINNÄN PERIAATTEET JA ORGANISAATIO	6
Kaustisen viestintävisio	6
Viestinnän sisällöt.....	6
Viestinnän kohderyhmät	7
Viestinnän tavoitteet	7
Viestinnän organisointi ja vastuunjaot.....	7
Saavutettavuus ja tietoturva	8
4. SISÄINEN VIESTINTÄ	9
Sisäisen viestinnän keinot ja välineet	9
5. ULKOINEN VIESTINTÄ	10
Mistä asioista viestitään?.....	10
Mitä ei viestitä?.....	11
Käytettävät viestintäkanavat	11
6. SOSIAALINEN MEDIA	13
Sosiaalisen median pelisäännöt	14
7. VIESTIMINEN HÄIRIÖ- JA KRIISITILANTEESSA.....	15
8. KESKEISET SÄÄDÖKSET	17

1. KAUSTINEN ON KUNTALAISIA VARTEN

Perustuslaki, kuntalaki, saavutettavuuslaki, julkisuuslainsäädäntö ja hallintolaki säätelevät kunnan viestintävelvollisuutta.

Kaustisen kunnan viestinnän perustehtäviä ovat:

- Tiedottaa kuntastrategian tavoitteet ja kunnan toiminnan tavoitteet ja periaatteet koko henkilöstölle.
- Auttaa kuntaorganisaatiota toimeenpanemaan ja toteuttamaan kuntastrategiaa ja tukemaan johtamista ja esimiestyötä.
- Tiedottaa kunnan strategisista tavoitteista, päivittäisestä toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päämääristä kuntalaisille ja muille sidosryhmille.
- Tarjota mahdollisuus kaikille kuntalaisille ja muille sidosryhmille osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan saavutettavuusvaatimukset huomioiden.
- Auttaa kuntaorganisaation johtamisessa.

Kaustisen kunnan viestintä sisältää:

- 1. kuntaorganisaation sisäisen viestinnän,**
- 2. ulkoisen tiedottamisen ja vuorovaikutuksen sekä**
- 3. markkinointiviestinnän ja kuntakuvaa rakentavan toiminnan (brändäys).**

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.

Viestinnällä mahdollistetaan kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksia, joita ovat:

- kuntalaisaloite
- asukaskyselyt
- asiakaspalaute
- keskustelu- ja kuulemistilaisuudet
- vanhempainillat
- vaikutustena rviointi valmistelussa
- lausuntojen antaminen ja saaminen
- osallistuva budjetointi
- yhdistystoiminta
- tapahtumat.

2. KAUSTISEN KUNTASTRATEGIA 2025-2030 JA STRATEGIAN VIESTIMINEN

Kuntastrategia on valmistunut valtuustoseminaarien, kunnanhallituksen, ja viranhaltijoiden yhteistyöllä. Lisäksi kuntalaisilla, paikallisilla yrittäjillä sekä kunnan henkilöstöllä on ollut mahdollisuus osallistua kuntastrategian laatimiseen.

Kaustisen visio vuoteen 2030:

”Olemme rohkeasti kasvava ja kansainvälinen, sykkeestään ja soinnistaan tunnettu Kaustinen.

Toimintaamme ja tunnettuuttamme laajennamme entistäkin kansainvälisemmäksi. Viestinnässä, teoissa ja päätöksenteossa katseemme suuntautuu eteenpäin. Toteutamme strategian yhdessä ja yhteisöllisesti.”

Viestinnästä strategissa mainitaan muun muassa seuraavaa:

”Vahvistamme omaleimaista kuntakuvaa ja brändi-ilmettämme niin omille kuntalaisille kuin ulkopuolisillekin kohderyhmille.

Viestinnässä korostuvat kunnan arvot ja viestinnän kärkenä on kansanmusiikkiperinteen ainutlaatuisuus, laatu ja rohkea luonnollisuus.

Tarinallistamme vahvuutemme, tapahtumamme ja onnistumisemme laadukkaalla ja luonnollisella ja rohkealla tyyliämme. Parannamme työnantajamielikuvaa selkeällä ja laadukkaalla viestinnällä.”

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

<https://kaustinen.fi/wp-content/uploads/2025/04/Kuntastrategia-2025-2030.pdf.pdf>

Kaustisen kunnan kuntastrategiassa kaikelle kunnan toiminnalle on määritelty kolme arvoa:

- Laatu
- Luovuus
- Luonnollisuus

Strategian viestiminen

Kaustisen strategiset arvot huomioidaan kaikessa viestinnässä, sen toteutuksessa ja sisällöissä:

- Laatu:
 - viestien luotettavuus, saavutettavuus, monipuolisuus ja oikea-aikaisuus
 - tekstien selkeys ja ymmärrettävyys sekä kohderyhmälähtöisyys
 - kuvien ja videoiden laadukkuus ja saavutettavuus
 - yhtenäinen brändi-ilme kaikessa viestinnässä
 - viestinnän suunnitelmallisuus ja monikanavaisuus
- Luovuus
 - uskallus kokeilla uusia ideoita ja tapoja tavoittaa kohdeyleisöt
 - kunta-alaa koskevien ennakkoluulojen murtaminen
 - muiden kuntien benchmarkkaus – kaikkea ei tarvitse keksiä itse
 - kuntalaisten osallistaminen viestintään
- Luonnollisuus
 - huomioidaan viestinnässä aitous, rehellisyys ja avoin kommunikointi
 - korostetaan brändikuvissa kaustislaista vaihtelevaa luontoa ja luonnollisuutta
 - kannustetaan viestinnän kohderyhmiä palautteenantoon ja kehitetään viestintää

Strategian viestintä on osa organisaation sisäistä viestintää. Sisäisen viestinnän tulee johtaa siihen, että **strategia näkyy omaksuttuna toimintaa ohjaavana tekijänä organisaation jokapäiväisessä toiminnassa**. Strategia voi ohjata organisaation toimintaa vain, jos työntekijät ymmärtävät, mistä siinä on kyse ja mitä sillä tavoitellaan, ja miten heidän omat toimensa vaikuttavat kokonaisuuteen.

Strategian sisäisen viestimisen ohjaavat periaatteet:

- Kukin toimialajohtaja on ratkaisevassa asemassa strategian jalkauttamisessa ja huolehtii siitä, että koko kunnan henkilöstö tuntee Kaustisen kuntastrategian.
- Kunnan johtoryhmä määrittää sen millaisilla keinoilla strategian jalkauttaminen koko organisaatioon tehdään ja tämä suunnitelma esitellään tarvittaessa vuosittain kunnanhallitukselle.
- Esihenkilön tehtävänä on selittää strategia omalle tiimilleen ymmärrettävässä muodossa ja käydä yhdessä tiiminsä kanssa keskustelua siitä, miten strategia vaikuttaa ja näkyy heidän työtehtävissään.

Kuntastrategialla on iso rooli myös ulkoisessa viestinnässä. Strategiasta esiin nouseva **tulevaisuuteen katsova, positiivinen kehityksen henki** tulee näkyä ulkoisessa viestinnässä. Perusviestit ovat jokaisen viestintää toteuttavan tiedossa.

Seuraavia perusviestejä korostetaan ulospäin suuntautuvassa viestinnässä.

- Kaustinen on alueensa vetovoimainen, kehittyvä palvelujen keskus.
- Kaustinen on kansallisesti ja kansainvälisesti arvostettu brändi.
- Kaustinen tarjoaa monipuolisia matkailumahdollisuuksia.
- Kaustinen on viihtyisä ja turvallinen asuinpaikka, joka tarjoaa hyvät opiskelu-, työ- ja vapaa-ajanviettomahdollisuudet asukkailleen.
- Kaustinen on yrittäjäystävällinen ja tukee yritysten laajentumis- ja kehittymismahdollisuuksia.
- Kaustislainen kansanmusiikkiperinne on ainutlaatuista ja erinomainen erottautumistekijä.

3. KAUSTISEN KUNNAN VIESTINNÄN PERIAATTEET JA ORGANISAATIO

Kaustisen viestintävisio

Viestintää johtavat periaatteet ja arvot

- Viestintä on luotettavaa, avointa, saavutettavaa ja mahdollisimman oikea-aikaista.
- Viestintää toteutetaan viestintäohjeen ja vuosittain päivitettävän viestintäsuunnitelman pohjalta kunnan graafinen ohjeistus huomioiden.
- Arvot laatu, luovuus ja luonnollisuus ovat periaatteita myös viestinnän toteuttamisessa.
- Käytämme useita eri viestintäkanavia tarkoituksenmukaisesti, saavutettavuus sekä kohderyhmien median käyttömahdollisuudet huomioiden, visuaalisuutta unohtamatta.
- Viestinnän kohdeyleisö on maailmanlaajuinen, joten tarjoamme tietoa myös vierailia kielillä resurssien rajoissa.

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
- kuntalaisten vaikuttamismahdollisuudet
- muutokset
- uudet palvelut
- tapahtumaviestintä
- kriisiviestintä

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 yrityksiä, yhdistysten, tapahtumien ja muun myönteisen parissa on aina tervetullutta viestinnän sisältöä. On tärkeää, että Kaustisen kunta näyttäytyy kumppanina alueen toimijoille.

Kuntastrategian mukaisesti viestinnässä korostuvat kunnan arvot ja viestinnän kärkenä on kansanmusiikkiperinteen ainutlaatuisuus, laatu ja rohkea luonnollisuus. Viestintää toteutetaan positivistiseen sävyyn, tulevaisuuteen katsoen.

Viestinnän kohderyhmät

Kunnan viestinnän kohderyhmiä ovat:

- Kuntalaiset
 - Lapsiperheet
 - Nuoret, opiskelijat
 - Työikäiset
 - Ikäihmiset
- Kuntaan muuttoa suunnittelevat
- Yhdistykset ja yritykset
- Kunnan henkilöstö
- Luottamushenkilöt
- Ulkopuoliset palveluntuottajat
- Yhteistyökumppanit
- Media
- Viranomaiset

Viestinnän tavoitteet

Sisäisen viestinnän tavoitteet

- Kuntastrategian jalkauttaminen
- Työntekijöiden sitoutumisen sekä työnantajamielikuvan kehittäminen
- Viestiä oikea-aikaisesti ja välittää henkilöstölle työnteon kannalta oleelliset tiedot
- Ylläpitää työtyytyväisyyttä riittävällä tiedottamisella ja osallistamalla henkilöstöä viestintään
- Monipuolistaa sisäisiä viestintäkanavia varmistaen, että tarpeellinen tieto tavoittaa varmasti kaikki
- Uuden työntekijän perehdytyksen jouhevoittaminen

Ulkoisen viestinnän tavoitteet

- Tarjota kuntalaisille ja muille sidosryhmille tietoa kunnan päätöksenteosta, vireillä olevista asioista ja palveluista.
- Mahdollistaa päätöksentekoon osallistuminen ja yhteisiin asioihin vaikuttaminen.
- Tiedottaa muutoksista, tapahtumista ja ajankohtaisista asioista oikea-aikaisesti.
- Luoda positiivista mielikuvaa kunnasta, kunnan toiminnasta ja palveluista sekä kunnasta työnantajana.
- Pitää yllä mediasuhteita ja tarjota viestintäapua alueen toimijoille ja muille yhteistyötahoille.

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.

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

Viestintäkeinoista juuri välitön palveluviestintä on yksi tehokkaimmista viestintämuodoista. **Jokainen työntekijä voi omalla avuliaalla ja kohteliaalla toiminnallaan rakentaa positiivista mielikuvaa Kaustisesta.** Työntekijät ovat velvoitettuja ja oikeutettuja aktiivisesti tiedottamaan oman alansa asioista.

Saavutettavuus ja tietoturva

Kunnan viestinnän tulee olla kaikissa viestintämuodoissa ja -kanavissa saavutettavaa.

Saavutettavuudella pyritään takaamaan yhdenvertaisuus kuntalaisille digitaalia palveluja (verkkosivut, mobiilisovellukset) käytettäessä. Käytännössä tämä tarkoittaa digitaalisten palvelujen käyttäjien erilaisten käytön esteiden huomioimista viestinnässä, sisällössä, viestintäkanavavalinnoissa, visuaalisissa esitystavoissa sekä palvelujen helppokäyttöisyydessä.

Saavutettavan sisällön tuottamisen periaatteita:

- Kirjoitetaan yleiskielellä oikeakielisyyteen ja kielioppiin huomiota kiinnittäen.
- Valitaan julkaisukanavat kohderyhmälähtöisesti ja kiinnitetään huomiota julkaisuajan-kohtaan.
- Jaetaan laadukkaita ja selkeitä kuvia ja huolehditaan kuvien saavutettavuustietojen (mm. vaihtoehtoinen teksti) lisäämisestä kuvan metatietoihin.
- Käytetään monipuolisia sisältöjä (videot, kuvat, äänet ja tekstit).
- Huolehditaan riittävästä kontrastista ja huomioidaan väreihin liittyvät haasteet esim. puna-vihersokeus julkaisujen värimaailmoissa.
- Käytetään selkeitä sivurakenteita ja huolehditaan luettavuudesta; otsikkohierarkia, lyhyet kappaleet, luettelomerkit yms.
- Verkkosivujen sisältötuotannossa huomioidaan aina sisällön toimivuus ruudunlukijoissa sekä sisällön skaalautuvuus älylaitteiden näytöillä.

huomioida kaikessa kunnan toiminnassa, myös viestinnässä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että viestittäessä otetaan mm seuraavat asiat huomioon.

Tietoturvallisen sisällön tuottamisen periaatteita:

- Pohditaan aina etukäteen, onko tiedon julkaiseminen tarpeellista.
- Tunnistettavuuden varmistamiseksi käytetään yhtenäistä visuaalista ilmettä esim. sähköpostien allekirjoitukset.
- Huomioidaan viestinnässä kunnan graafinen ohjeistus ja sen mukaiset värit.
- Ei-julkisten ja salaisten tietojen julkaiseminen on kielletty.
- Turvapostia käytetään aina kun viesti sisältää salassa pidettävää tietoa.
- Tietoja kerätessä kerätään vain välttämättömät tiedot.
- Kaikessa toiminnassa noudatetaan kunnan tietoturva- ja tietosuojaohjeita.

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. **Esihenkilöiden 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;
- Esihenkilön tehtävänä on uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja tutustuttaminen;
- Kehityskeskustelut ja epäviralliset keskustelut esihenkilön ja alaisen välillä;
- Yhteiset dokumentoidut kehittämiskokoukset;
- Jokaisen työntekijän vastuu seurata heille suunnattuja viestejä ja tiedotteita sekä perehtyä niihin;
- Myönteisen työilmapiirin kehittäminen ja vahvistaminen (työyhteisön henkilösuhteiden ylläpitäminen ja kehittäminen, konfliktien hoitaminen ja ehkäiseminen)

Sisäisen viestinnän keinot ja välineet

Kunnan sisäisen viestinnän keinoja ja välineitä ovat henkilökuntakokoukset ja -palaverit, kokousmuistiot, tiedotustilaisuudet, verkkosivut, Intranet sekä Teams-, WhatsApp- ja sähköpostiviestit. Lisäksi julkisten rakennusten iDiD-infotelevisiot, Formbox-lomaketyökalu sekä Elisan Dialogi-tekstiviestipalvelu edustavat sähköisiä välineitä sisäiseen viestintään. Intranet tarjoaa erinomaisen kanavan henkilöstön sisäiseen tiedottamiseen sekä yhteisten dokumenttien hallintaan.

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

1. kokoukset päätetään mahdollisimman aikaisin etukäteen;
2. kokoukset aloitetaan täsmällisesti
3. ollaan järjestelmällisiä: suunnitteleamalla jopa koko vuoden ajalle tärkeimmistä teemoista kokoukset vuosikelloon;
4. kokoukset dokumentoidaan siten, että kaikilla on mahdollisuus palata tehtyihin päätöksiin ja käytyyn keskusteluun helposti myös myöhemmin.

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, asiasta on tehtävä viranhaltijapäätös, joka on perusteltava.

Mistä asioista viestitään?

Päätökset

Kunnan lautakuntien ja valtuuston esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan verkkosivuilla. Toimielinten päätöksistä voidaan myös tarvittaessa erikseen toimittaa tieto tiedotusvälineille. Henkilöstöä koskevista päätöksistä tiedotetaan sisäisesti. Valtuuston kokouksia voi seurata netin kautta suorana videolähetyksenä. Lähetystä säilytetään verkkosivuilla 13 päivän ajan.

Asukas-, keskustelu- ja kuulemistilaisuudet

Valmisteilla olevista asioista, joilla voi olla huomattavia vaikutuksia esimerkiksi elinympäristöön tai palveluihin, järjestetään info-, keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia, jotka ovat avoimia kaikille kuntalaisille.

Kuntalaiskyselyt

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

Palvelujen yhteystiedot

Verkkosivuilla olevat tiedot palveluista ja yhteystiedot pidetään ajan tasalla. Palveluissa tapahtuvista muutoksista ilmoitetaan välittömästi verkkosivuilla ja somekanavissa. 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 käytössä olevissa kanavissaan. Osallistuminen messu- tai 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. Tietopyynnöistä tulee tehdä kotisivuilta löytyvän lomakkeen kautta ja niistä peritään voimassa olevan taksan mukainen maksu.

Mainonta

Mainostyyppinen ilmoitus harkitaan tapauskohtaisesti ja pyritään hyödyntämään ensi sijassa sähköisiä kanavia. Sisältömarkkinointi somekanavissa on yksi mahdollinen maksettavan mainonnan muoto. Tapahtumakalenteria hyödynnetään tapahtumien ja tilaisuuksien mainostamisessa. Sähköisillä alustoilla tapahtuvaa ulkomainontaa voidaan myös hankkia harkinnan mukaan.

Kuulutukset

Kaustisen kunnan kuulutukset julkaistaan kunnan verkkosivuilla sekä kunnanvaltuuston päätöksen mukaan lehdissä tai muissa kanavissa.

Virheellisten tietojen oikaisu ja vastineet

Esihenkilö 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?

Kunnan henkilöstöä sekä luottamushenkilöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. 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 esihenkilöiden 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. Kunnan eri toimielinten päätökset ovat nähtävissä kunnan verkkosivuilla. Sivujen kautta on myös mahdollista antaa palautetta ja vaikuttaa kunnan asioihin esim. jättämällä kuntalaisaloitteen. Verkkosivuilla tarjotaan myös artikkelien muodossa nopeasti löydettävää tietoa ajankohtaisista aiheista.

Perinteinen media

Lehti-ilmoituksissa käytetään yleensä 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. Pyydettyessä 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).

Sähköinen media

Sosiaalisen median sovellukset tarjoavat kanavan verkostoitumiseen, viestimiseen, osallistamiseen sekä vuorovaikutukseen kuntalaisten kanssa. Sosiaalisessa mediassa kunta tuo esille ajankohtaisia asioita esimerkiksi palveluihin, tapahtumiin ja muutoksiin liittyen.

Sosiaalisen median sovellusten lisäksi kunnassa on käytössä ulkoisen viestinnän välineinä infotelevisiot, Formbox-lomaketyökalu sekä Tapahtumien Keski-Pohjanmaa-tapahtumakalenterisyöte.

Toimialakohtaisia viestintä- ja palvelualustoja on useita esim. Wilma, eDaisy, Flatco ja KulutusWeb.

Vuodesta 2026 alkaen hallintolain § 54 mukaiset päätökset annetaan tiedoksi oletusarvoisesti sähköisesti suomi.fi -viestien välityksellä.

Lisäksi kunnanvaltuuston kokouksia on mahdollista seurata livenä verkon välityksellä.

Rekrytointi-ilmoitukset

Kunnan rekrytointi-ilmoitukset julkaistaan Kuntarekry-palvelussa, jonka kautta myös hakemukset vastaanotetaan.

Hankinta-ilmoitukset

Kynnysarvon ylittävät tarjouspyynnöt julkaistaan hankintailmoitukset.fi -sivustolla (Hilma) sekä kunnan verkkosivuilla. Hankintailmoituksista voidaan lähettää tieto esim. sähköpostitse tiedossa oleville tarjoajille.

Kuntatiedotteet

Kuntatiedote julkaistaan 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. Verkkoversio tiedotteesta julkaistaan myös kunnan kotisivuilla.

Painetut yleiset kuntaesitteet sekä toimialakohtaisesti laaditut esitteet palvelevat myös viestintäkanavina.

Paikalliset tapahtumat ja tilaisuudet

Kaustinen Folk Music Festival, Hurjat Hämyilyt, Kaustisen Kuihailut sekä joulunavaustapahtuma ovat vakiintuneita kaupallisia tapahtumia Kaustisella. Kunta osallistuu ja tukee näiden tapahtumien toteutusta ja tekee näin tärkeää yhteistyötä alueen yrittäjien ja yhdistysten kanssa.

Kuntalaisfoorumit ja muut kuntalaisille suunnatut keskustelutilaisuudet osoittavat kiinnostusta kuntalaisia, heidän tarpeitaan ja kehittämisideoitaan kohtaan. Tilaisuudet tarjoavat mahdollisuuden tärkeisiin keskusteluihin kasvokkain sekä palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen.

6. SOSIAALINEN MEDIA

On tärkeää viestiä siellä, missä asiakkaat eli kuntalaiset ovat. Sosiaalisesta mediasta on muodostunut osa ihmisten arkea ja siellä aktiivisesti tiedottamalla ja osallistumalla, kunnan on mahdollista tavoittaa isoja ihmisryhmiä. Sosiaalinen media tarjoaa mahdollisuuden vuorovaikutukseen sekä luottamuksen ja osallisuuden luomiseen.

Kunnan pääasiallisesti käyttämät somekanavat Facebook ja Instagram ovat hyviä kanavia äkillisten ja nopeasti huomiota vaativien viestien välittämiseen, mutta ne toimivat myös brändäyksen ja maineen kehittämisen alustoina. Kunta käyttää myös YouTubea videomuotoisen materiaalin julkaisuun.

Some-kanavissa käytetään aina vähintään aihetunnistetta (hashtag) **#Kaustinen** ja **#KaustisenKunta**. Viestintäryhmä hoitaa Kaustisen kunta-tunnuksen kautta kunnan viralliset vastaukset somekeskusteluihin. Kuvakkeiden ja emojioiden käyttö postauksissa on suositeltavaa, koska niiden on todettu parantavan postauksen näkyvyyttä hakukoneissa.

Viestintäryhmä luo vuosittaisen sosiaalisen median käytön -suunnitelman ja vastaa sosiaalisen median ja muun sähköisen median seuraamisesta.

Eri somekanavien seuraajat eroavat toisistaan. Seuraavassa kunnan viestinnän tavoitteet eri kanavissa.

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/tapahtumista. Osallistetaan kuntalaisia ja luodaan vuorovaikutusta. Tarjotaan viestintäapua alueen toimijoille ja muille yhteistyötahoille. Luodaan positiivista mielikuvaa kunnasta ja kunnan toiminnasta.

Instagram

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

- ➔ Jaetaan useita kertoja viikossa laadukkaita kuvia/videoita (huomioidaan kuvasuhteet julkaisuissa), aiheena palvelut, ihmiset, maisemat, ilmiöt ja tapahtumat. Luodaan positiivista mielikuvaa kunnasta, kunnan toiminnasta ja palveluista sekä kunnasta työnantajana.

YouTube

Kanava kunnan markkinointivideoiden sekä muun videomuotoisen materiaalin jakamiseen. YouTubeista videoiden jakaminen somealustoille sekä verkkosivustoille on kätevää.

Sosiaalisen median pelisäännöt

Muista sosiaalisen median pelisäännöt!

- Työntekijöitä kannustetaan hyödyntämään sosiaalista mediaa osana työtään. Sosiaaliseen mediaan osallistumisesta ja omasta verkkoidentiteetistään päättää jokainen työntekijä itse. Osallistuminen on suotavaa, mutta ei pakollista.
- Muuhun kuin työhön liittyvien palvelujen käyttö ei ole sallittua työaikana.
- Kun verkossa kommentoidaan työhön liittyviä asioita, (niitä ei kommentoida yksityishenkilönä). Toimitaan keskustelukumppaneita kunnioittaen. Palvelualoilta tuttu ”asiakas on aina oikeassa” -periaate on hyvä pitää mielessä - päämäärättömään inttämiseen ei kannata lähteä.
- Myös sosiaalisessa mediassa viestitään viestintävision mukaisia perusviestejä ja arvoja ja muistetaan se, mitä ei viestitä!
- Somessa liikkuva kuntaa koskeva virheellinen tieto on oikaistava. Asiasta tulee keskustella ensin kunnanjohtajan tai ao. toimialajohtajan kanssa, jonka kanssa yhteistyössä laaditaan asiaan vastine, jos se asian laajuuteen liittyen on aiheellista.

7. VIESTIMINEN HÄIRIÖ- JA KRIISITILANTEESSA

Häiriötilanteet ovat normaalitoiminnasta poikkeavia tilanteita, jotka vaativat viestinnän tehostamista, koska tiedon tarve on suuri. Tällaisia tilanteita ovat esim. häiriöt veden jakelussa, lämmönjakelussa, sähköverkossa tai muissa palveluissa sekä erilaiset uhkatilanteet.

Oikeaa tietoa pitää olla nopeasti saatavilla, että vältetään väärin tietojen ja huhujen leviämistä. Häiriötilanteissa pyritään turvaamaan palvelujen saatavuus.

Kriisiviestinnästä vastaa kunnan valmiusryhmä.

Vuonna 2025 Kaustisen seutukunnan alueelle on hankittu kyläradioita häiriötilanteiden varajärjestelmäksi. Kriisiajan viestintä on normaaliajan viestintää, mutta tehostettuna. Kriisitilanteessa myös se, että uutta tiedotettavaa ei ole, on myös viestimisen arvoinen asia.

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. Kriisitilanteessa viestintää hoidetaan tehostamalla hyvin toimivia ja luotettavia viestintäprosesseja. Viestinnän peruseräite on avoimuus. Tämä korostuu kriisitilanteessa, 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.

Lähtökohtana kriisiviestinnässä on kansalaisten tarpeet ja niihin vastaaminen.

Kriisiviestinnässä kiinnitetään huomiota mm. seuraaviin asioihin:

- eri kohderyhmien huomioiminen: monikielinen viestintä, selkokieli, saavutettavuus, esim. digitaalisen viestintäympäristön ulkopuolelle jäävät
- monipuolinen viestintäkanavien ja -keinojen hyödyntäminen
- viestinnän tehokkuus: silmäiltävyys, tiedon jäsentäminen, ohjeiden selkeys
- tiedon visualisointi
- viestinnän nopeus ja ajantasaisuus
- viestinnän luotettavuus
- henkisen kriisinkestävyyden huomioiminen

- informaatiovaikuttamisen huomioiminen
- viestinnän yhteistoiminnan huomioiminen
- on hyvä valita pääinfokanava, jossa on asian ydinsisältö ja jota paloitellaan muihin kanaviin (linkki pääinfokanavaa)
- viestitään tarpeeksi, mutta ei liikaa.

Kriisin keskellä on tärkeää rauhoitella kuntalaisia, mutta antaa kuitenkin tilanteesta selkä totuudenmukainen tilannekuva ja tieto siitä mihin viranomaiseen kulloinkin voi olla yhteydessä.

Yhteystietojen tulee olla helposti jokaisen saatavilla.

8. KESKEISET SÄÄDÖKSET

Kunnan viestintää ohjaavia lakeja:

- Arkistolaki (831/1994) (päivittyä vuoden 2026 alusta)
- Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
- EU:n yleinen tietosuoja-asetus GDPR (EU 679/2016)
- Hallintolaki (434/2003)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kielilaki (423/2003)
- Kuntalaki (410/2015)
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeuksista (1397/2016) Muuttuu vuoden 2026 alusta
- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
- Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)
- Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)
- Alueiden käyttölaki (132/1999)
- Rakentamislaki (751/2023)
- Nimikirjalaki 1010/1989
- Sähköisen viestinnän tietosuoja-asetus (516/2004)
- Yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimus
- Viittomakielilaki (359/2015)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin toimielinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)
- Standardi EN 301 549 v2.1.2 tekniset vaatimukset
- Tekijänoikeuslaki (404/1961)
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)
- Vesihuoltolaki (119/2001)
- EU:n tietosuoja-asetus (EU 2016/679)

Kaustisen kunnan viestintäohjeistuksen lisäksi on hyvä tutustua seuraaviin lähteisiin:

Kunnan viestintä ja markkinointi

<https://www.kuntaliitto.fi/laki/viestinta-ja-markkinointi>

Varaudu tehostamaan viestintää - opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa

<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kriisiviestintaopas.pdf>

Kuntien verkkoviestintäohje

<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Verkkoviestintaopas.pdf>

Kunta viestintäostoksilla Opas viestintä- ja markkinointipalvelujen hankintaan

<https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2018/1940-kunta-viestintaostoksilla>

Lait verkossa:

<http://www.finlex.fi>