



## **Nousiaisten kunnan ohje viestinnän ja tiedottamisen periaatteista**

Hyväksytty Nousiaisten kunnanhallituksessa 12.9.2022 § 168

### **1. Ohjeen tarkoitus**

Nousiaisten kunnan viestintä ja tiedottaminen perustuu kuntalaissa määriteltyyn viestintävelvoitteeseen, jonka mukaan mm. kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisölle. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämisestä 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.

Kuntalain mukaan hallintosäännössä annetaan tarpeelliset määräykset mm. viestinnän periaatteista. Kunnan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet ovat määritelty kuntalaissa. Tiedot osallistumisen ja vaikuttamisen keinoista on löydettävä helposti muun muassa nettisivuilta. Tiedottamisen laajuus ja tavat ovat kunnan harkinnassa, mutta kunnalta edellytetään aktiivista otetta ja tehokasta viestintää.

Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä sekä otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet. Nousiaisten kunta viestii pääsääntöisesti suomeksi, mutta kokonaisharkintaa käyttäen tapauskohtaisesti myös ruotsiksi, englanniksi tai muilla kielillä. Nousiaisten kunta huolehtii, että yhdenvertaisuusperiaate täyttyy riittävällä tasolla.

Julkisuuslailla pyritään edistämään viranomaisten toiminnan avoimuutta ja kuntalaissa on mm. määräykset luottamushenkilön, tarkastuslautakunnan ja tilintarkastajan tietojensaanti-oikeuksista. Tiedonsaannin mahdolliselle rajoittamiselle on oltava asiallinen peruste ja tiedon pyytäjiä pitää kohdella tasapuolisesti.

Nousiaisten kunnassa viestintä, tiedottaminen ja kuntamarkkinointi ovat keskeisiä johtamisen välineitä, jotka tukevat strategiassa määriteltyjen tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi kuntastrategiassa voi olla suoraan viestintään, tiedottamiseen tai kuntamarkkinointiin liittyviä tavoitteita ja toimenpiteitä. Jotta kunnan viestintä täyttää sille asetetut tavoitteet, niin henkilöstön viestintäosaamisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota ja tarpeen vaatiessa järjestää erillistä koulutusta. Kunnan viestintäkulttuurin kehittäminen ja hyvien viestintäkäytänteiden jakaminen tulee olla osa arjen työtä ja johtamista.

Tämä ohje toimii koko kunnan viestinnän ja tiedottamisen työkaluna. Ohjeessa määritellään Nousiaisten kunnan yhteiset viestinnän ja tiedottamisen periaatteet. Ohjetta täydentää kunnan muut sisäiset ohjeet ja säädökset mm. graafinen ohjeistus, kriisiviestintäohje, konserniohje ja hallintosääntö.

## 2. Vastuut ja organisointi

Jokaisella kunnan viranhaltijalla ja luottamushenkilöllä on oma roolinsa kunnan viestinnässä sekä kunta- ja työnantajakuva rakentamisessa. Nousiaisten kunnan viestintä ja tiedottaminen pohjautuu valtuuston hyväksymään kuntastrategiaan ja hallintosääntöön. Viestintään liittyvästä toimivallasta ja työjaosta on määräykset hallintosäännössä.

Nousiaisten kunnassa ei ole erillistä viestinnästä ja tiedottamisesta vastaavaa yksikköä, vaan viestintävastuu on jaettu kuntaorganisaation sisällä esihenkilöille, osastopäälliköille ja kunnanjohtajalle. Henkilöstön viestintäkulttuurin yhteneväisyydestä ja kehittämisestä vastaa johtoryhmä. Yksikön esihenkilöt vastaavat yksikkönsä viestinnästä sekä huolehtivat, että tiedot ovat ajan tasalla kunnan verkkosivuilla. Osana esihenkilöiden perehdytystä annetaan riittävät tiedot, valmiudet ja tunnukset käytännön viestimistä varten.

Esihenkilöiden ohella jokainen työntekijä viestii omassa työroolissaan. Julkiseen keskusteluun osallistuminen on kaikkien oikeus. Oma rooli ja sen edellyttämä korrekti toimintatapa työnantajaa kohtaa on syytä muistaa. Henkilöstöllä on oikeus saada tietoa työhönsä liittyvistä asioista ja myös velvollisuus hankkia sitä itse. Työpaikalla tapahtuvassa muutostilanteessa kaikilla on oma vastuu siitä, miten muutoksista viestitään sisäisesti ja ulkoisesti. Muutosviestinnän tulee olla selkeää, avointa ja vuorovaikutteista ollakseen uskottavaa.

Kunnan viestinnässä luottamushenkilöiden rooli on strategisessa ohjaamisessa ja linjaamisessa, viestinnän avoimuuden vaalimisessa ja viestinnän resurssien varmistamisessa. Luottamushenkilöt myös muokkaavat omalla viestinnällään mielikuvaa kunnasta ja toimivat linkkinä kuntalaisiin sekä yhteistyökumppaneihin.

Viestinnässä käytetään Nousiaisten kunnan sähköpostia (etunimi.sukunimi@nousiainen.fi tai etunimi.sukunimi@lh.nousiainen.fi).

## 3. Viestinnän ja tiedottamisen yleiset periaatteet

Viestinnän ja tiedottamisen keskeisimmät kohde- ja käyttäjäryhmät ovat asukkaat, henkilöstö, asiakkaat, yritykset, yhdistykset, etu- ja ammattijärjestöt, yhteistyökumppanit ja muut viranomaiset. Erilaisten kohde- ja käyttäjäryhmien tarpeisiin tarvitaan räätälöityä tiedottamista. Kohde- ja käyttäjäryhmät vaikuttavat siihen, missä kanavissa kunnan kannattaa viestiä ja miten. Mitä tarkemmin kohde-/käyttäjäryhmä voidaan määritellä, sitä helpompi on miettiä, mitkä asiat heitä kiinnostaisivat ja mistä voit tavoittaa heidät parhaiten.

Kunnan viestintä muodostuu pääasiassa ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä. Tärkeimmät viestintäkanavat sisäisen viestinnän osalta ovat sähköposti/puhelin, henkilöstön yhteiset sähköiset työalustat (mm. Microsoft Teams -tiimit, Intranet), työhön perehdytys, kehittämis-keskustelut, työyksiköiden sisäiset kokoukset, osasto- ja esihenkilökokoukset. Ulkoisen viestinnän osalta vastaavasti tärkeimmät viestintäkanavat ovat kunnan nettisivut, tiedotteet/uutiskirjeet, näytöt/valotaulut, kodin ja kunnan väliset sähköiset alustat (mm. Wilma, Daisy), esitteet, sosiaalinen media, lehdistö, radio ja televisio.

#### **4. Sisäinen viestintä ja tiedottaminen**

Sisäinen tiedottaminen on osa kunnan henkilöstöjohtamista ja kunkin työyksikön esihenkilö vastaa oman yksikkönsä työyhteisöviestinnästä. Henkilöstö on pidettävä tietoisena kuntaa, organisaatiota ja henkilöstöä oleellisesti koskevista asioista. Sisäinen tiedottaminen voi olla suullista, kirjallista ja verkkoviestintää, esimerkiksi työpaikka- ja henkilöstökoukkuja sekä erilaisia tiedotteita. Sisäisessä viestinnässä painopisteenä on ylläpitää avointa viestintäkulttuuria. Avoin viestintäkulttuuri sitouttaa henkilöstöä ja parantaa luottamusta työnantajaan tai johtoon. Työ ei ole motivoivaa, jos henkilöstö kokee, että heiltä salataan asioita.

Nousiaisten kunnan palveluksessa työskentelee yli 200 henkilöä. Osa henkilöstöstä työskentelee erilaisissa vuorotyöjärjestelmissä tai välittömässä asiakaspalvelutilanteessa, joten useissa työyksiköissä koko henkilökuntaa ei saada koskaan koolle samaan aikaan. Tiedottaminen jää näissä tapauksissa usein tiedotteiden ja sähköisten välineiden varaan. Yksiköiden esihenkilöiden vastuulla on huolehtia tiedottamisen ajantasaisuudesta ja sujuvuudesta työyksikössä.

#### **5. Ulkoinen viestintä ja tiedottaminen**

Ulkoinen viestintä on vuorovaikutusta kuntalaisten ja palvelunkäyttäjien kanssa, suhteita tiedotusvälineisiin ja sidosryhmiin sekä verkkoviestintää. Ulkoisessa viestinnässä painopisteenä on oikea-aikainen palveluviestintä. Oikea-aikaisen palveluviestinnän myötä kuntalaiset, palvelukäyttäjät ja muut sidosryhmät saavat oikea-aikaisesti tietoa valmisteilla olevista asioista, suunnitelmista, päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Mikäli kuntalaiset ja sidosryhmät kokevat, että palveluviestintä ei ole oikea-aikaista tai riittävän kattavaa, niin yksittäisten yhteydenottojen määrät kasvavat samasta aiheesta. Lisäksi väärän tiedon leviämisen riski kasvaa, mikäli tietoa on vähäisesti saatavilla ja samanaikaisesti kuntalaisilla tai sidosryhmillä on akuutti tiedon puute.

#### **6. Verkkoviestintä ja -tiedottaminen**

Verkkosivuilta ([www.nousiainen.fi](http://www.nousiainen.fi)) löytyy keskeisesti tietoa kunnan eri palveluista ja sähköisen asiointin lisääntyessä sivustosta on muodostunut vahvemmin myös asiointikanava. Verkkosivuilla kävijöitä ohjataan käyttämään sähköisiä palveluita aina, kun se on mahdollista. Vastuu verkkosivuilla olevasta sisällöstä, oli kyse sitten tekstistä, kuvista, ladattavista tiedostoista, yhteystiedoista tai linkeistä, on aina kullakin osastolla ja työyksiköllä mitä sisällöt koskevat. Nämä sisällöt tarkastetaan säännöllisin väliajoin ja mielellään useamman kerran vuodessa. Vastuu verkkosivujen sisältöjen päivittämisestä on yksiköiden esihenkilöillä.

Kuntalain mukaisesti kunnan järjestämiä palveluja sekä kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa. Kuntalain mukaan yleisessä tietoverkossa on oltava saatavilla ainakin seuraavat tiedot:

- 1) kuntastrategia;

- 2) hallintosääntö;
- 3) talousarvio- ja suunnitelma;
- 4) tilinpäätös;
- 5) tarkastuslautakunnan arviointikertomus;
- 6) tilintarkastuskertomus;
- 7) kuntien yhteistoimintaa koskevat sopimukset;
- 8) konserniohje;
- 9) luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset;
- 10) luottamushenkilöiden palkkioiden ja korvausten perusteet;
- 11) palveluista perittävät maksut.

Näiden edellä kuvattujen kuntalain mukaisten asiakirjojen lisäksi hyväksytyt kunnan toimintaa ohjaavat voimassa olevat säännöt ja ohjeet pidetään yleisessä tietoverkossa esillä.

## **7. Sosiaalinen media**

Sosiaalinen media (some) on yksi kunnan viestien jakelukanava, vuorovaikutuksen väline sekä maineen ylläpitäjä. Sosiaalisen median kautta kunta tavoittaa entistä suuremman joukon yleisöä, mikä edistää palveluiden tunnetuksi tekemistä ja asukkaiden sekä muiden kohderyhmien sitouttamista ja osallisuutta. Sosiaalisen median avulla voidaan myös luoda uudenlaista sisältöä yhdessä asukkaiden ja sidosryhmien kanssa.

Nousiaisten kunnalla on viralliset sometilit Facebookissa, Instagramissa ja LinkedInissa. Kunnan sosiaalisen median käytön tavoitteet ovat yhteisöllisyyden edistäminen, kunta-markkinointi, myönteisen työnantajakuvan luominen ja ylläpito sekä ajankohtaisista asioista tiedottaminen.

Yksikkökohtaisilla sometileillä voi olla myös erilaisia tavoitteita, riippuen halutusta kohderyhmästä tai siitä mitä halutaan saavuttaa. Kunnan työyksiköillä on oikeus perustaa sosiaalisen median tili, mutta sen perustamisesta ja käyttöönotosta on kuitenkin ensin keskusteltava oman yksikön esihenkilön kanssa. Samalla myös pohditaan, mikä somekanava otetaan käyttöön, mitä ja keitä sillä tavoitellaan, ketkä ovat kanavan ylläpitäjiä ja vastuuhenkilöitä sekä kuinka tili pidetään aktiivisessa käytössä.

## **8. Markkinointiviestintä**

Nousiaisten kunnan markkinointiviestintä voidaan jakaa perinteiseen markkinointiviestintään ja digitaaliseen markkinointiviestintään. Perinteiset markkinointiviestinnän kanavat ovat nimensä mukaisesti perinteisiä viestimiä, joita on käytetty markkinoinnissa hyväksi jo pitkän aikaa esimerkiksi printtimedia, mainoskyltit, radio- ja televisiomainokset. Digitaalisen

markkinointiviestinnän kanavat ovat nimensä mukaisesti taas digitaalisia kanavia esimerkiksi sosiaalinen media, verkkosivut, verkkomainonta, bannerit ja display-mainonta, haku-kone- ja videomarkkinointi, sähköposti- ja mobiilimarkkinointi.

Digitaalisen markkinoinnin kanavia on paljon ja ala kehittyy koko ajan. Kunta käyttää har-kintaansa, miten markkinointipanos vuosittain jaetaan perinteisen markkinointiviestinnän ja digitaalisen markkinointiviestinnän välillä. Kunnassa hyväksi, onnistuneeksi ja tehokkaaksi koettuja markkinoinnin kanavia ja kampanjoita pyritään suosimaan myös tulevaisuudessa. Yleisenä arvioinnin lähtökohtana on saatu näkyvyys ja palaute suhteessa käytettyyn pa-nokseen/rahamäärään.

Nousiaisten kunnan markkinointiviestinnästä vastaa vapaa-aikatoimen päällikkö. Osana vuosittaista talousarviota suunnitellaan tulevan vuoden tapahtumiin ja kuntamarkkinointiin osoitettavat määrärahat, teemat ja ajankohdat sekä painotettavat viestintäkanavat. Markki-nointiviestinnän tarkoitus on tukea kunnan ja seudun veto- ja elinvoimaisuutta esimerkiksi tuomalla esiin palveluja, tapahtumia, nähtävyyksiä, tonttitarjontaa, yritysmahdollisuuksia sekä kunnan vahvuuksia. Nousiaisten kunnan tarkoituksena on profiloitua oman näköisek-seen ja erottautua edukseen kohderyhmäänsä vetoavilla teemoilla, mielikuvilla ja vahvuuk-silla.

## **9. Viestintä ja tiedottaminen kunnan päätöksenteosta**

Nousiaisten kunnan toimielinten esityslistat sekä niiden liitteet julkaistaan ennen kokousta kunnan verkkosivuilla. Pöytäkirjat julkaistaan kunnan verkkosivuilla pöytäkirjantarkastuk-sen jälkeen. Jos kokousasiakirjaan liittyy liitteitä, julkaistaan liitteet verkkosivuilla siltä osin kuin yleinen tiedottamistarve vaatii. Kuntalain mukaan valtuuston kokoukset ovat julkisia. Muiden toimielinten kokoukset ovat suljettuja ja näiden suljettujen kokousten keskuste-luista ei tiedoteta. Henkilötietoja (lukuun ottamatta virkavalintoja) tai lain mukaan salassa pidettävät tietoja ei julkaista verkkosivuilla. Kuntalain 140 §:n mukaiset viranhaltijapäätök-set julkaistaan verkkosivuilla kohdassa viranhaltijapäätökset.

Toimielinten päätöksistä tiedottamisesta vastaa sihteeri. Mikäli kyseessä on merkittävä yk-sittäinen päätös tai yleistä mielenkiintoa laajasti herättävä asia, niin esittelijä tai erikseen sovitusti puheenjohtaja vastaavat tiedotusvälineiden kysymyksiin. Erillisiä tiedotus- tai asu-kastilaisuuksia järjestetään tiedotusvälineille ja tarpeen mukaan kuntalaisille erikseen so-vittaessa laajoista ja merkittävistä asioista.

Viranomaisen asiakirjana pidetään viranomaisen hallussa olevaa asiakirjaa, jonka viran-omainen on laatinut tai joka on toimitettu viranomaisella asian käsittelyä varten. Pääsään-tönä on se, että kunnan viranomaisen asiakirjat ovat julkisia, jollei niiden julkisuutta ole välttämättömien syiden vuoksi lailla erikseen rajoitettu.

Asiakirja tulee julkiseksi, kun se on tullut kuntaan ja kirjattu saapuneeksi (esim. rakennus-lupa, oikaisuvaatimus tai virkahakemus). Viranhakijoiden nimet ovat rajoituksetta julkisia, myös niiden, jotka ovat esittäneet sallassapitotoivomuksen. Kunnan henkilöstön palkkatie-dot ovat julkisia. Viranomaiselle toimitetut hankinta-, urakka- ja muut vastaavat tarjousasia-kirjat sekä viranomaisen laatimat edullisuusvertailulaskelmat ym. tulevat kuitenkin julkisiksi vasta, kun sopimus on tehty.

## **10. Viestintä ja tiedottaminen erityistilanteissa/poikkeusoloissa**

Erityistilanteissa noudatetaan samoja viestinnän periaatteita kuin normaaliolojen viestinnässä. Nousiaisten kunnassa on laadittu lisäksi erillinen kriisiviestintäohje, joka sisältää yleiset toimintaohjeet Nousiaisten kunnan kriisiviestinnälle. Valtaosa kriisiviestinnästä on normaaliolojen tehostettua viestintää. Lainsäädännössä määritellään normaaliolojen lisäksi kaksi muuta turvallisuustilannetta: häiriötilanteet ja poikkeusolot.

Häiriötilanne vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja. Häiriötilanteessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaiset toimivat normaalien toimintamallien mukaisesti. Poikkeusolot saatetaan voimaan erillisellä asetuksella. Tällä asetuksella annetaan viranomaisille erityiset poikkeusolojen toimivaltuudet. Kriisitilanteissa yleisperiaatteena on, että toimintaa johtava viranomainen vastaa viestinnän sisällöstä. Muut viranomaiset tukevat viestintävastuussa olevaa.

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää tilanteessa, joka vaikuttaa kunnan työntekijöihin, asukkaisiin, toimintaan, maineeseen tai joka muuten ylittää median uutiskynnyksen ja tuo negatiivista julkisuutta. Erityistä tarvetta tehostettuun viestintään on silloin, kun kuntalaisiin kohdistuu henkeen tai terveyteen liittyvä uhka.

## **11. Tietoverkon kautta saapuneet palautteet ja kysymykset**

Kuntalaisilta ja asiakkailta saatava palaute on tärkeää. Palautetta kunnalle voi jättää henkilökohtaisesti suoraan työntekijälle puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse, verkkosivun lomakkeen kautta. Palautetta voidaan kysyä myös sähköisesti tai erilaisilla kyselylomakkeilla. Saapuneet palautteet ja kysymykset toimitetaan ko. tehtäväalasta vastaavalle viranhaltijalle. Jos asia ei kuulu viranhaltijan toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

## **12. Ohjeen viestinnän ja tiedottamisen periaatteista voimaantulo**

Tämä ohje viestinnän ja tiedottamisen periaatteista astuu voimaan 13.9.2022. Näillä ohjeilla kumotaan kunnanhallituksen aiemmin hyväksymät ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista.