

# Siikaisten kunnan viestintäohje

KH 29.11.2021

# Sisällysluettelo

1. JOHDANTO .....	2
2. TIEDOTTAMISEN YLEISET PERIAATTEET JA VASTUUT .....	2
3. ASIAKIRJATIEDOTTAMINEN .....	3
3.1. JULKISET JA SALASSA PIDETTÄVÄT ASIAT .....	3
3.2. KOKOUSASIOIDEN JULKAISEMINEN INTERNETISSÄ .....	3
3.3. TIEDOTUSVÄLINEIDEN PALVELU .....	4
4. VÄLITÖN TIEDOTTAMINEN SUORAAN KUNTALAISILLE .....	5
4.1. JULKISET KUULUTUKSET .....	5
4.2. SÄHKÖISET TIETOVERKOT .....	5
4.3. VUOROVAIKUTUS .....	6
4.4. KUNTALAISTEN TEKEMÄT ALOITTEET .....	6
4.6. PALVELUNEUVONTA JA ASIOINTIPISTE .....	6
4.7. KUNTAUUTISET .....	7
5. SISÄINEN TIEDOTTAMINEN – JOHTAMINEN JA VIESTINTÄ .....	7
5.1. TYÖPAIKKAKOKOUKSET .....	8
5.2. LOJALITEETTIVELVOITE .....	8
5.3. OSALLISTUMINEN JA MUUTOSVIESTINTÄ .....	9
6. SOSIAALINEN MEDIA -SOME .....	10
6.1. SIIKAINEN FACEBOOKISSA .....	10
6.2. HYVÄT TAVAT MYÖS SOSIAALISESSA MEDIASSA .....	10
6.3. LUOTTAMUSHENKILÖ VIESTIJÄNÄ .....	11
6.4. TIETOTURVA .....	11
7. MARKKINOINTIVIESTINTÄ .....	12
8. TIEDOTTAMINEN POIKKEUSOLOISSA JA ERITYISTILANTEISSA .....	12
9. LIITTEET .....	13
9.1. JULKISUUSPERIAATE JA TIEDOTTAMINEN .....	13
9.2. KRIISIVIESTINTÄOHJE .....	16

# 1. JOHDANTO

Siikaisten kunnan viestintäohjeet toteuttavat kuntastrategiaa sekä talous- ja toimintasuunnitelmaa ja varmistavat, että toiminta on kuntalain mukaista.

Kuntastrategiassa päätetyt kunnan arvot; osallisuus, vastuullisuus ja toimeliaisuus, asettavat vaatimuksia monisuuntaiselle vuorovaikutukselle ja yhdessä tekemiselle. Osallisuudessa on kysymys kuulumisesta Siikaisten kunnan ja sen kylien yhteisöön. Ihmiset osallistuvat toimijoina ja mukana olijoina omien, läheistensä ja yhteisten palveluiden tuottamiseen, tapahtumien tekemiseen ja kunnan päätöksentekoon. Vastuullisuus merkitsee vastuullista, tulevaisuus-suuntautunutta toimintaa ja päätöksentekoa. Vastuullisuus on vastuuta itsestä ja lähimmäisistä, mutta myös hyvää talouden hallintaa, sitoutumista omaan työhön ja yhteisön toimintaan sekä ympäristöstä huolehtimista. Toimeliaisuutta tuetaan myönteisellä asenteella ja kannustavuudella, mikä vaikuttaa koko kunnan ilmapiiriin.

Kuntalaki asettaa kunnan viestinnälle vähimmäisvaatimukset ja edellyttää, että kunnan on tiedotettava aktiivisesti asukkailleen, palveluiden 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.

## 2. TIEDOTTAMISEN YLEISET PERIAATTEET JA VASTUUT

Tiedottamisen tulee olla avointa, nopeaa ja tasapuolista. Tiedottaminen on keskeinen tapa tarjota asukkaille mahdollisuus seurata ja valvoa kunnan päätöksentekoa. Päätöksenteosta tiedotetaan totuudenmukaisesti. Niin hyvät kuin ikävätkin asiat kerrotaan puolueettomasti.

Kunnan yleinen palvelutiedottaminen tapahtuu ensisijaisesti internetin välityksellä. Palvelutiedottamista hoitavat myös viranhaltijat ja työntekijät osana omaa työtään. Kuntautiset on kunnan joka kotiin jaettava tiedotuslehti, jota hyödynnetään kunnan viestinnässä.

Kunnan tiedottamista johtaa kunnanjohtaja. Yleisestä tiedottamisesta ja sen kehittämisestä vastaa kunnanjohtaja apunaan hallintosihteeri, ja kunnan johtoryhmä. Tekninen johtaja ja sivistysjohtaja vastaavat oman toimialueensa tiedottamisesta ja sen järjestämisestä.

Toimielimen pöytäkirjanpitäjä vastaa päätösten tiedottamisesta. Pääasiallisia tiedottajia oman toimintansa asioista ovat tehtäväalueiden päälliköt. Työtehtäviinsä liittyvistä asioista asiakkaille suoraan viestintään osallistuu työnsä yhteydessä suurin osa kunnan henkilöstöstä.

### **3. ASIAKIRJATIEDOTTAMINEN**

Kuntalaki edellyttää, että kunta tiedottaa valmisteilla olevista asioista. Valmistelun julkisuuteen kuuluu, että päätösesityksiä ja niiden vaikutuksia käsitellään julkisuudessa jo ennen luottamuselinten kokouksia. Kunnan luottamuselinten esityslistat ovatkin merkittävä tiedonlähde valmisteilla olevista asioista. Kokoustiedottamisessa on otettava huomioon kuntalain lisäksi myös julkisuuslain salassapitosäännökset, tietosuojalaki sekä Kuntaliiton ohjeet henkilötietojen julkaisemisesta internetissä.

#### **3.1. JULKISET JA SALASSA PIDETTÄVÄT ASIAT**

Julkisuusperiaatteen mukaan viranomaisten asiakirjat ovat pääasiassa julkisia. Salassapito edellyttää aina lakitasoista sääntelyä. Luottamuselimillä tai viranhaltijoilla ei ole valtaa määrätä muita asioita tai asiakirjoja salassa pidettäviksi.

Lain mukaan salassa pidettäviä asioita ei anneta julkisuuteen. Julkisuuslaissa on 32-kohtainen lista salassa pidettävistä asioista. Salassa pidettävät asiat ovat yleensä liike- tai ammattisalaisuuksiin tai yksityisyyden suojaan liittyviä asioita, esimerkkeinä kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot sekä oppilaan ja hänen perheensä henkilökohtaisia oloja ja oppilashuoltoa koskevat asiat, yksityisen henkilön taloudellinen tilanne, terveydentila sekä sosiaalihuollon etuudet tai tuet.

Perhe-elämää ja henkilökohtaisia oloja koskevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Muun muassa sairauspoissaoloa, äitiys- ja isyysvapaata, vanhempainlomaa, hoitovapaata, adoptiota, työkyvyttömyyseläkettä, henkilötunnusta, pankkitilin numeroa ja puoluekantaa koskevat tiedot ovat salassa pidettävää tietoa. Tieto virkavapaudesta tai eläkkeestä tulee julkaista sen perustetta ilmoittamatta. Myös tiedot yksityiselämässä esitetyistä mielipiteistä, elintavoista, yhdistys- ja harrastustoiminnasta ovat salassa pidettäviä.

Kokousasiakirjat on pyrittävä kirjoittamaan niin, että käsiteltävä asia on varsinaisessa pykälätekstissä eikä liitteissä. Pykälätekstiin ei tulisi kuitenkaan merkitä henkilötietoja tai lain mukaan salassa pidettäviä tietoja, vaan ne laitetaan mahdollisuuksien mukaan kokousasiakirjan (salaisiin) liitteisiin. Pykälän otsikon tulisi olla asiaa mahdollisimman hyvin kuvaava.

#### **3.2. KOKOUSASIOIDEN JULKAISEMINEN INTERNETISSÄ**

Valtuuston, hallituksen ja lautakuntien esityslistat sekä niiden liitteet julkaistaan ennen kokousta kunnan internetsivulla. Pöytäkirjat julkaistaan internetissä mahdollisimman pian kokouksen päätteeksi ja tarvittaessa korjataan pöytäkirjantarkastuksen jälkeen. Jos kokousasiakirjaan liittyy liitteitä, julkaistaan liitteet pääsääntöisesti myös internetissä.

Henkilötietoja (lukuun ottamatta virkavalintoja) tai lain mukaan salassa pidettävät tietoja ei julkaista internetissä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen tiedon päätöksestä seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Kuntaliitto on antanut kunnille erilliset ohjeet salassa pidettävien asiakirjojen ja henkilötietojen käsittelystä ja internetissä julkaisemisesta. Oikeusistuimet ovat katsoneet, että yksityiselämän suoja on julkisuutta ja sanavapautta painavampi perusoikeus. Ohjeen mukaan kunnan on tiedotettava yhteisten asioiden valmistelusta ja niihin liittyvistä päätöksistä. Sen sijaan yksityishenkilöitä koskevista päätöksistä ei ole yleensä tarpeen tiedottaa yksityiskohtaisesti. Henkilötietoja sisältävät asiakirjat on käytävä huolellisesti läpi ennen internetissä julkaisemista.

Tietosuojalain mukaan yksityishenkilöiden henkilötunnuksia, osoite-, puhelinnumero- ja muita yhteystietoja ei saa laittaa internetiin, ellei siihen ole asianomaisen suostumusta tai muuta laillista perustetta. Myöskään henkilörekistereitä eli listoja henkilötiedoista ei saa laittaa internetiin ilman rekisteröityjen suostumusta tai muuta lakiin perustuvaa syytä.

Esimerkiksi luettelot viran- tai toimenhaltijoiden ansioista ja palkankorotuksista tai toimenhakijoista muodostavat henkilörekisterin, jota ei saa viedä internetiin. Viranhakijoista julkaistaan nimi ja tutkintonimike. Erityislaissa säädettyyn julkipanomenettelyyn kuuluvat lupapäätöslistat, joita pidetään yleisesti nähtävänä vain lainsäädännön edellyttämän määräajan, eivät muodosta henkilörekisteriä. Tämä koskee mm. maankäyttö- ja rakennuslain mukaisia päätöksiä erilaisten lupien saajista. Siten esimerkiksi tiedot rakennusluvan saajista voi laittaa verkkoon, kunhan laissa säädettyjä julkipanomenettelyn edellytyksiä noudatetaan tarkasti.

Henkilötietoja sisältävät kokousasiakirjat on pidettävä internetissä vain tehokkaan tiedottamisen vaatiman rajoitetun ajan ja ne on poistettava 14 vuorokauden kuluttua, jollei asian luonteesta muuta johdu.

### **3.3. TIEDOTUSVÄLINEIDEN PALVELU**

Kunnan luottamuselinten esityslistat ja pöytäkirjat ja siis päätökset ovat pääosin julkisia, ja ne julkaistaan kunnan internetsivuilla, josta ne ovat myös tiedotusvälineiden saatavilla.

Kuntaan toimitetut hankinta-, urakka- ja muut vastaavat tarjousasiakirjat sekä viranomaisen laatimat edullisuusvertailulaskelmat tulevat julkisiksi vasta, kun sopimus on tehty. Lain soveltaminen julkisuusmyönteisesti edellyttää kuitenkin, että päätöksistä ja niihin liittyvistä tarjousvertailusta annetaan tietoja, kun päätökset on tehty. Tarjouspyynnöt tulevat julkisiksi, kun pyyntö on allekirjoitettu. Allekirjoituksen jälkeen julkinen tieto on myös, keneltä tarjouksia on pyydetty.

Mikäli käsittelyssä oleva asia/päätös on erityisen merkityksellinen / poikkeuksellinen, toimielimen esittelijä voi harkintansa mukaan lähettää siitä erillisen tiedotteen tiedotusvälineille sekä julkaista tiedotteen kunnan verkkosivuilla ja virallisella facebook-sivulla.

Tiedotusvälineille suunnatusta tiedostustilaisuudesta päättää kunnanjohtaja kunnanhallituksen puheenjohtajan kanssa keskusteltuaan. Tiedotustilaisuutta järjestettäessä lähetetään kutsu tiedotusvälineille, suunnitellaan kunnan edustus, valmistellaan puheenvuorot ja varataan aika keskusteluun ja lähetetään materiaali myös niille tiedotusvälineille, jotka eivät ole päässeet paikalle.

Median edustajien tietopyyntöihin vastataan mahdollisimman pikaisesti ja oikein. Haastattelupyynnöt ohjataan esimiehelle/toimialuejohtajalle. Tiedotusvälineissä mahdollisesti esiintyvät virheet ja harhaanjohtavat tiedot on syytä oikaista asian yleinen merkittävyys huomioiden. Tiedotusvälineiden yleisönosastoissa oleviin yksilöityihin kysymyksiin vastataan, mikäli ne on esitetty kirjoittajan omalla nimellä ja niissä on yleistä mielenkiintoa. Muussa tapauksessa kunnan kannasta kerrotaan suoraan kysyjälle. Nimimerkillä esitettyihin kysymyksiin on syytä vastata, jos asialla on yleistä merkittävyyttä. Vastauksen laatii ko. tehtäväalueen päällikkö yhdessä toimialuejohtajan/kunnanjohtajan kanssa. Asian merkittävyydestä riippuen vastaus on hyväksyttävä/lähetettävä tiedoksi ko. toimielimen puheenjohtajalle/kunnanhallituksen puheenjohtajalle.

## **4. VÄLITÖN TIEDOTTAMINEN SUORAAN KUNTALAISILLE**

### **4.1. JULKISET KUULUTUKSET**

Kunnan omat julkiset kuulutukset julkaistaan kunnan verkkosivulla. Verkkosivuilla on linkit kuntayhtymien ja muiden viranomaisten julkisten kuulutusten sähköisille ilmoitustauluille. Vain maankäyttö ja rakennuslain edellyttämät kuulutukset julkaistaan paperisina ilmoitustaululla hallinnon käytävällä.

### **4.2. SÄHKÖISET TIETOVERKOT**

Kunnan verkkosivuilla siikainen.fi on kuntalain mukaan 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.

Lisäksi kunnan asiakirjasivulla julkaistaan kunnan hyvinvointikertomus- ja suunnitelma, tietoturvapoliittikka ja viestintäohje.

Kunnan internetsivuilla tarjotaan tietoa ja neuvontaa kunnan palveluista. Tiedot pidetään ajan tasalla. Yleisölle tarjotut internet-yhteydellä varustetut tietokoneet ovat käytössä kunnan kirjastossa (ja asiointin yhteydessä asiointipisteessä). Kunnan tiloissa on yleinen WLAN –yhteys. Verkkosivuilla on palautelomake ja kunnan henkilöstön yhteystiedot. Hakutoimintoja ja tiedon löydettävyyttä ja sisältöjä kehitetään kokeilujen ja saadun palautteen kautta. Sähköisten tietoverkkojen etuna on yhteydenoton mahdollisuus ajasta ja paikasta riippumatta.

Kunnalla on Facebook-sivu, joka täydentää kunnan tiedottamista, mutta ei ole kunnan virallinen ilmoituskanava.

### **4.3. VUOROVAIKUTUS**

Kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Valtuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja;
- 2) selvittämällä asukkaiden ja kunnassa säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien 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.

Kuntalaisille vuorovaikutuksen pohjaksi annettavan tiedon on oltava puolueetonta ja mahdollisimman kattavaa asian eri näkökulmat esiin tuovaa.

### **4.4. KUNTALAISTEN TEKEMÄT ALOITTEET**

Kunnan asukkaalla, kunnassa toimivalla yhteisöllä ja säätiöllä sekä sillä, joka omistaa tai hallitsee kiinteää omaisuutta kunnassa, on oikeus tehdä aloitteita kunnan toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettavat toimenpiteet. Lisäksi palvelun käyttäjällä on oikeus tehdä aloitteita kyseistä kunnan palvelua koskevassa asiassa. Valtuuston tietoon on saatettava vähintään kerran vuodessa sen toimivaltaan kuuluvissa asioissa tehdyt aloitteet ja niiden johdosta suoritettavat toimenpiteet

### **4.6. PALVELUNEUVONTA JA ASIointIPISTE**

Kunnan hallinnon henkilöstö ja viranhaltijat palvelevat joustavasti ja ovat tavoitettavissa monikanavaisesti. Ns. virka-aika on arkisin kello 9-15, jolloin kunnan neuvontapuhelin palvelee ja kirjaamoon saapuvaa viestintää käsitellään. Henkilökohtainen asiointi tietyn

viranhaltijan ja työntekijän kanssa edellyttää ajan sopimista. Viranhaltijat palvelevat erikseen sovittaessa myös virka-ajan ulkopuolella.

Asiointipiste sijaitsee kunnantuvalla . Asiointipisteessä on tarjolla kunnan neuvonta- ja asiointipalvelujen lisäksi Kansaneläkelaitoksen sekä verottajan palveluita, kuten lomakkeita ja esitteitä. Asiointipiste palvelee ilman ajanvarausta maanantaisin, muina päivinä puhelimitse kello 9-15 tai ajanvarauksella.

Neuvontapisteiden toiminta on pääosin yhden hallintosihteerin vastuulla, mutta kaikki kunnan työntekijät ovat velvollisia neuvomaan ja auttamaan asiakkaita kykyjensä mukaan. Pisteiden toimintaa kehitetään toimintaympäristön muutosten mukaisesti. Palvelupisteessä kuntalaisilla on suurin / henkilökohtaisin mahdollisuus omaan tiedonhankintaan ja myös palautteen antamiseen. Asiointipisteessä ja kunnantuvalla samoissa tiloissa toimivassa kirjastossa annetaan pienimuotoista digineuvontaa ja opastusta oikeiden asiointikanavien löytämiseksi. Kunnantuvalla voi toimittaa asiakirjoja tmv. myös kirjaston aukioloaikana. Palveluaikamuutoksista ja aukiolojen tilapäisistä muutoksista tiedotetaan verkkosivuilla.

#### **4.7. KUNTAUUTISET**

Kuntauutiset on kunnan yleinen tiedotuslehti, joka jaetaan joka talouteen vähintään kahdesti keväällä ja syksyllä. Keväällä ilmestyy kesän kattava Suvi-Siikainen, joka on aikakauslehtityyppinen, erityisesti tapahtumakesää ja vapaa-ajanasukkaita palveleva painos. Kuntauutiset palvelee myös yhdistysten ja yritysten tiedottamista kunnassa. Vastaava päätoimittaja on hallintosihteerin ja ilmoitukset vastaanotetaan sähköisessä muodossa ja laskutetaan yleishallinnossa. Lehden taittaa hallintosihteerin, painatus ja jakelu ostetaan ulkoa. Lehden numeroissa kerrotaan hinnat, aineistojen jättöpäivät ja ilmestymisaikataulu.

### **5. SISÄINEN TIEDOTTAMINEN – JOHTAMINEN JA VIESTINTÄ**

Johtaminen ja viestintä kuuluvat erottamattomasti yhteen. Päävastuu kunnan viestinnästä on viime kädessä kunnanjohtajalla. Toimialueiden viestintävastuu kuuluu toimialuejohtajille. Vastuu riittävästä, avoimesta ja ajallisesti viivyttämättömästä työyhteisöviestinnästä kuuluu esimiehille. Esimiehen tehtävänä on esitellä ja taustoittaa strategisia linjauksia, tavoitteita ja toiminnan muutoksia. Hän kertoo ja avaa henkilöstölleen sitä, mitä ne käytännössä merkitsevät oman yksikön toiminnassa ja työssä. Yksikön sisäinen viestintä ja ymmärryksen muodostuminen rakentuu kuitenkin myös keskustelulle ja vuorovaikutukselle, johon kaikki työyhteisön jäsenet osallistuvat.

Kunnassa järjestetään kahdesti vuodessa, tai kun asiat sitä edellyttävät, esimiespalaveri. Tarkoituksena on varmistaa tiedonkulku tehtäväyksiköiden välillä sekä tuoda toimintaympäristömuutoksia ml. poliittiset linjaukset kaikkien tietoon ja edelleen viestittäväksi tehtäväyksiköihin. Tavoitteena on myös varmistaa yhdenmukainen henkilöstöviestintä- ja pelisäännöt.



## 5.1. TYÖPAIKKAKOKOUKSET

Kunnan koko henkilöstö on pidettävä tietoisena oleellisista kunnasta, organisaatiosta ja henkilöstöä koskevista asioista. Tämä ns. sisäinen tiedottaminen on osa kunnan henkilöstöjohtamista, jonka avulla henkilöstöä myös motivoidaan. Oma väki on aina ulkoisen viestinnän keskeinen väline. Sisäinen tiedottaminen voi olla suullista tai kirjallista, työpaikka- ja henkilöstökokouksia sekä erilaisia tiedotteita. Tiedottaminen on avointa, molemmin suuntaista, luotettavaa ja selkeäkielistä.

Vastuu sisäisen tiedottamisen järjestämisestä on yksikön esimiehellä. Esimiesten tulee pitää oman työyksikkönsä jäsenet jatkuvasti ajan tasalla sekä päivittäisellä viestinnällä että säännöllisillä työpaikkakokouksilla. Esimiehen on varmistettava myös säännöllinen kahdenvälinen vuorovaikutus jokaisen työntekijänsä kanssa. Pääosa henkilöstöstä työskentelee välittömässä asiakaspalvelussa, joten useissa työpisteissä koko henkilökuntaa ei saada usein koolle samaan aikaan. Työpaikkakokoukset on kuitenkin pidettävä säännöllisesti kunnan jokaisessa työyksikössä ja dokumentoitava toimialuejohtajan määrittelemällä tavalla.

Siikaisten kunnan pienuudesta johtuen useat henkilöt työskentelevät useammassa tehtäväyksikössä samanaikaisesti tai siirtyvät tilapäisesti yksiköiden välillä. Tämä haastaa myös esimiestyötä. Esimiesten on toimittava yhteistyössä niin, että myös nämä henkilöt saavat tehtävissään tarvittavan ja yleisen kunnasta koskevan tiedon ja henkilökohtaiseen palvelusuhteeseen liittyvät asiat toimivat (mm. ESS hyväksyntäketjut). Samalla varmistetaan henkilön työssäjaksamista. Kunnantuvalla työskentelevän henkilöstön osalta työ- ja virkavapaat hyväksyy hallintopäällikkö, mikä varmistaa kunnantuvan ja kirjaston palveluiden saatavuuden aukioloaikoina.

Sisäinen tiedottaminen luo edellytyksiä ulkoisen tiedotuksen onnistumiselle, sillä jokainen kunnan työntekijä viestittää työpaikkansa asioista lähipiirissään ja muokkaa näin ympäristön mielikuvia kunnasta. Sisäiseen tiedotukseen kuuluu myös uuden työntekijän perehdyttäminen kunnan toiminnan tarkoitukseen ja hänen työtehtäviinsä sekä asemaansa organisaatiossa. Vastuu perehdyttämisestä kuuluu yksikön esimiehelle.

## 5.2. LOJALITEETTIVELVOITE

Perustuslain mukaan sananvapaus kuuluu jokaiselle. Siihen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Työsopimuslaki ja siihen sisältyvä lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan rajoittaa sananvapauden käyttöä. Työsopimuslain mukaan ”työntekijän on toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa häneltä kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa.” Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän on huomioitava toiminnassaan työnantajan edut ja vältettävä kaikkea, mikä horjuttaa osapuolten keskinäistä luottamussuhdetta. Työnantajan julkinen arvostelu saattaa näin tehdä.

Esimiehet toimivat työnantajan edustajina, rakentavat ja välittävät työnantajakuvaakin henkilöstölleen, kuntalaisille ja muille sidosryhmille. Myös esimies on yleensä alainen, mutta esimies on aina työnantajan edustaja ja häneltä edellytetään vahvaa sitoutumista työyhteisön tavoitteisiin. Vaikka esimies on kunnassa työnantajan edustaja, lähestyttävyyden ja tavoitettavuuden ovat työpaikan vuorovaikutukselle aina eduksi. Johtamista tukevassa viestinnässä kasvokkaisviestintä on erityisen tärkeää. Esimies voi omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, koetaanko päämäärät yhteisiksi.

Tärkeitä viestejä oman yksikön asioiden lisäksi henkilöstölle välitettäviksi ovat mm. seuraavat asiat:

- kunnan ja toimialueiden strategiset linjaukset ja tavoitteet
- kunta- ja muu sidosryhmäyhteistyö /yhteistyökumppanit
- talousarvio ja tilinpäätös
- virka- ja työehtosopimukset ja niiden muutokset
- henkilöstöohjeet ja menettelytavat
- hallintosääntö
- henkilöstömuutokset, avoimet työpaikat, uudet työntekijät, eläköitymiset, muistamiset
- kunnan tapahtumat
- saatu asiakaspalaute
- kunnan toimielinten päätökset erityisesti henkilöstön näkökulmasta

Henkilöstöä koskevat päätökset, menettelytapaohjeet ja tulevaisuuden suunnitelmat ovat kaikki aiheita, jotka tulee toimittaa esimiesten kautta henkilöstölle tiedoksi. Nämä ovat samalla myös yhteistoiminnassa käsiteltäviä asioita. Esimerkillä johtamista tarvitaan etenkin niissä tilanteissa, joissa kunnan henkilökunta joutuu avaamaan tehtyjä linjauksia asiakaspalvelussa kuntalaisille. Asiakkaita kohdattaessa mitataan työntekijän sitoutuminen tehtyihin päätöksiin, sillä asiakastilanteissa päätöksiä on konkretisoitava ja syitä selitettävä. Näissä tilanteissa jokainen työntekijä kokee omakohtaisesti olevansa myös työpaikkansa tiedottaja.

### **5.3. OSALLISTUMINEN JA MUUTOSVIESTINTÄ**

Työyhteisöviestintä on toimintaa, jota kaikki tekevät ja joka liittyy jokaisen tehtäviin ja työhön. Siksi jokainen on velvollinen välittämään tietoa ja viestimään omalle vastuualueelleen kuuluvista asioista muille työntekijöille sekä osallistumaan yhteisiin työpaikkakokouksiin, suunnittelupalaveriin ym. vastaaviin vuorovaikutustilanteisiin.

Muutokset herättävät epävarmuutta tulevaisuudesta. Muutos näyttää kuitenkin olevan lähes pysyvä osa kunnan toimintaa erityisesti toimintaympäristömuutoksista johtuen. Muutosviestinnän haasteena ja tavoitteena onkin lisätä uteliaisuutta ja halukkuutta muutokselle sekä kykyä elää muutoksessa. Toimivassa työyhteisössä, jossa vuorovaikutussuhteet ja ilmapiiri ovat kunnossa, muutosprosessi onnistuu todennäköisesti paremmin. Osa muutoksista on työyksikkökohtaisia suhteellisen lyhyitä prosesseja, mutta

osa muutoksista koskee useampia yksiköitä /koko kuntaa ja voivat kestää jopa vuosia. Kaikkien kunnan viestintäkanavien pitää olla käytössä, mutta erityisesti tulee panostaa kasvokkaiseen viestintään ja vuorovaikutukseen. Henkilöstö, asukkaat ja sidosryhmät odottavat ennen kaikkea osallistumismahdollisuutta.

## **6. SOSIAALINEN MEDIA -SOME**

Sosiaalinen media on ennen kaikkea keskustelua, joka on kaikkien nähtävillä. Sosiaalisessa mediassa vallitsee käytännössä täysi sananvapaus. Samalla viestinnän hallitsemisesta on tullut aiempaa vaikeampaa. Kuntalaiset ovat vahvasti mukana sosiaalisessa mediassa. Siten siellä ovat myös kunnat, halusivat ne tai eivät. Kunnista ja niiden tarjoamista palveluista vaihdetaan tietoa ja mielipiteitä joka päivä.

### **6.1. SIIKAINEN FACEBOOKISSA**

Siikaisten kunnalla on virallinen Facebook-sivusto, jota toistaiseksi käytetään epämuodollisena tiedonvälitys- ja markkinointikanavana eikä niinkään kunnan ja kuntalaisten välisenä vuorovaikutuksen kanavana. Kunnan facebook-sivun pääkäyttäjä on hallintosihteeri. Mikäli kunnan palveluyksikkö haluaa perustaa oman Facebook-sivun, on asia sovittava toimialuejohtajan kanssa ja sivujen ylläpidosta on huolehdittava asianmukaisesti. Sivustot, joita ei kyetä ylläpitämään aktiivisesti, on poistettava käytöstä.

Kunnan työntekijän henkilökohtaisella sosiaalisen median profiililla tai sähköpostiosoitteella ei ole suotavaa perustaa kunnan sosiaalisen median palvelua. Tämä voi aiheuttaa ongelmia vastuuseen ja yksityisyyteen liittyvissä asioissa tai jos työntekijä siirtyy pois kunnan palveluksesta. Sosiaalisen median palvelun toiminta ja jatkuvuus eivät saa olla riippuvaisia yksittäisestä työntekijästä. Jos sosiaalisen median palvelussa halutaan palvelun inhimillistämiseksi toimia työntekijöiden omilla nimillä, tämä on mahdollista työntekijän suostumuksella, mutta siihen ei saa velvoittaa ketään.

Sosiaalinen media on tänä päivänä työväline muiden joukossa, ja somen seuraaminen (mistä asioista siellä puhutaan) voivat olla osa työtä. Monet työntekijät käyttävät sosiaalista mediaa myös yksityishenkilöinä. Yksityiskäyttö työaikana ei saa häiritä omaa tai toisten työntekeä.

### **6.2. HYVÄT TAVAT MYÖS SOSIAALISESSA MEDIASSA**

Jakaminen, avoimuus ja yhteisöllisyys kuuluvat sosiaalisen median luonteeseen. Sosiaalisessa mediassa ei kuitenkaan kannata viestiä mitään sellaista, mistä ei muutenkaan puhuisi julkisesti. Työhön liittyviä luottamuksellisia asioita ei pidä käsitellä sosiaalisessa mediassa. Toisten ihmisten tietoja ja kuvia ei pidä julkaista ilman heidän lupaansa. On muistettava myös tekijänoikeudet ja käytettävä lähdeviittauksia, kun julkaisee muiden tuottamaa materiaalia.

On hyvä tiedostaa, että palveluissa julkaistua sisältöä ei välttämättä saa sieltä koskaan pois. Viestien jakaminen ja julkaiseminen muissa some-palveluissa on helppoa ja nopeaa.

Vaikka työntekijä esiintyisi yksityishenkilönä, hänet voidaan yhdistää työnantajaan. Sosiaalisessa mediassa pätevät samat lait kuin muualla (mm. tietosuojalaki, työlainsäädäntö ja tekijänoikeuslaki).

Työnantajalla ei ole määräysvaltaa työntekijän vapaa-ajan sosiaalisen median käyttöön, mutta työsopimuslain lojaliteettivelvollisuus (3:1 §) on voimassa myös työntekijän vapaa-aikana ja yksityisroolissa. Jos työntekijä omassa henkilökohtaisessa some-profiilissaan julkaisee työpaikan/työnantajan tiedot, hän edustaa työnantajaansa myös vapaa-ajalla. Työntekijä on itse vastuussa kaikesta julkaisemastaan materiaalista. Työnantajaa vahingoittava toiminta voi olla irtisanomisperuste.

Jos työntekijä huomaa työnantajaa koskevaa kirjoittelua ja keskustelua netissä tai sosiaalisessa mediassa, työntekijän toivotaan ilmoittavan siitä esimiehelle. Jos keskusteluissa esitettyjä tietoja halutaan oikaista, työntekijä voi tehdä sen omalla nimellään, sovittuaan asiasta esimiehensä kanssa. Työnantajan edustajana kunnanjohtaja tai toimialuejohtajat voivat tuoda esiin asioiden virallisen ja julkisen kannan.

### **6.3. LUOTTAMUSHENKILÖ VIESTIJÄNÄ**

Luottamushenkilöt ovat merkittäviä kuntakuvan luojia. He ovat yhteiskunnallisia vaikuttajia, joiden toiminta kiinnostaa ja joiden kuntaa koskevilla kannanotoilla on yleistä merkitystä. Tämä erityisasema on hyvä muistaa myös sosiaalisessa mediassa toimittaessa. Kuntalain tavoitteena on vahvistaa kansalaisten luottamusta kunnallishallintoon. Siksi kuntalaissa on yleinen säännös koskien luottamushenkilön toimintaa luottamustehtävässään. Sen mukaan luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden parasta sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla.

### **6.4. TIETOTURVA**

Vastuu kunnan tietoturvallisuudesta on jokaisella työntekijällä (ja luottamushenkilöllä). Yksityisyyden suojaa (sekä työntekijöiden että kuntalaisten) on kunnioitettava ja on toimittava niin, ettei tietoturvallisuutta tai yksityisyyden suojaa rikota. Työtehtävissä vaitiolovelvollisuuden tai salassapidon piiriin kuuluvat asiat ovat sitä myös työpaikan ulkopuolella ja verkossa.

Sosiaalisen median riskit on otettava huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Palveluja hyödynnettäessä riskejä tulee seurata ja hallita osana päivittäistä toimintaa. Riskit voivat johtua palveluihin tuotetusta sisällöstä (tietovuodot, väärä/ epäasiallinen tieto, käyttäjätunnusvarkaudet), kanssakäymisestä palveluissa (uhkailu, tietojen kalastelu) tai palveluiden kautta leviävistä haittaohjelmista ja roskapostista. Sosiaalisen median avoin luonne korostaa käyttäjän omaa vastuuta riskienhallinnassa.

Siikaisten kunnassa on erikseen hyväksytty tietoturvapoliittikka –asiakirja..

## **7. MARKKINOINTIVIESTINTÄ**

Markkinointi, viestintä ja edunvalvonta ovat osa kunnan toimintaa, joskin varsinainen mainostaminen ja markkinointi ei ole viranomaistoimintaa vaan lähtökohtaisesti toimintaa avoimilla markkinoilla, joka tulisi yhtiöittää. Kunnan toimialaan kuuluu elinkeinoelämän yleisten toimintaedellytysten luominen, kuten kaavoitus ja yhdyskuntatekniikka ja sitä kautta esimerkiksi tonttimarkkinointi. Toimialaan kuuluu myös oman kunnan ja alueen etujen esillä pitäminen. Kunnan viranomaistoiminnan yhteydessä yritysten markkinointi tai mainostaminen ei ole sallittua, olipa kyse verkkomainoksista, yritysten tapahtumien edistämisestä taikka muusta markkinoinnista. Mikäli kunta toteuttaa perustellusti markkinoilla olevaa vähäistä toimintaa, tulee sen hinnoitella toimintansa markkinaehtoisesti (esimerkiksi yritysten ilmoitukset Kuntautisissa).

Kuntamarkkinoinnin tehokkain väline on hyvä asiakaspalvelu ja laadukas palveluiden järjestäminen.. Kunnan viestinnän ja esittelyn on aina perustuttavatodellisuuteen. Kunta esittelee toimintaansa oman verkkosivunsa ja sidosryhmiensä kautta, kunnan virallisen Facebook-sivun kautta sekä erilaisissa tapahtumissa. Kunta hallinnoi siikainen.fi sivuston lisäksi Eteläpään matkailukeskuksen sivustoa, jonka ylläpito on pääosin matkailukeskuksen yrittäjän vastuulla. . Markkinointiluonteisesta tapahtumista, ilmoituksista ja kampanjoista päättää kunnanjohtaja talousarvioraamin mukaisesti.

Siikaisten kunta on mukana ylläalueellisessa Lauhanvuori-Hämeen kangas Geopark-yhteistyössä. Yhdistys toteuttaa omana ja hanketoimintana seudullista matkailumarkkinointia.

Kunnan luottamushenkilöt ovat henkilöstön lisäksi keskeisessä asemassa kunnan viestinnässä, markkinoinnissa ja maineenhallinnassa. Myös jokainen kuntalainen voidaan nähdä kuntansa käyntikorttina.

## **8. TIEDOTTAMINEN POIKKEUSOLOISSA JA ERITYISTILANTEISSA**

Erilliset kriisiviestinnän ohjeet ovat tämän viestintäohjeen liitteenä.

Poikkeuksellista tiedottamista vaativia erityistilanteita ovat esimerkiksi vakavat häiriöt kunnallisteknisissä ja muissa keskeisissä peruspalveluissa, työtaistelutilanteet sekä suuronnettomuudet ja niiden uhka.

Peruspalveluiden häiriöistä ja muista kriisitilanteista tiedottaa asianomainen hallintokunta. Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle.

Johtoryhmä toimii häiriötilanteessa ja poikkeusoloissa kunnan valmius- ja johtoryhmänä. Johtoryhmä voi täydentää valmiusryhmän kokoonpanoa.

## 9. LIITTEET

### 9.1. JULKISUUSPERIAATE JA TIEDOTTAMINEN

#### JULKISUUSPERIAATE

Kunnan hallinnossa noudatetaan julkisuusperiaatetta. Julkisuusperiaatteen pääsisältö ilmaistaan lailla viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) seuraavasti:

- "Viranomaisen asiakirjat ovat julkisia, jollei tässä tai muussa laissa erikseen toisin säädetä" (1 § 1 mom.).
- "Tässä laissa säädettyjen tiedonsaantioikeuksien ja viranomaisten velvollisuuksien tarkoituksena on toteuttaa avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa viranomaisten toiminnassa sekä antaa yksilöille ja yhteisöille mahdollisuus valvoa julkisen vallan ja julkisten varojen käyttöä, muodostaa vapaasti mielipiteensä sekä vaikuttaa julkisen vallan käyttöön ja valvoa oikeuksiaan ja etujaan" (3 §).
- "Jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on julkinen" (9 § 1 mom.).
- "Tiedon antaminen asiakirjasta, joka ei vielä ole julkinen, on viranomaisen harkinnassa. Harkinnassa on otettava huomioon, mitä 17 §:ssä säädetään.
- "Viranomaisen on tämän lain mukaisia päätöksiä tehdessään ja muutoinkin tehtäviä hoitaessaan velvollinen huolehtimaan siitä, että tietojen saamista viranomaisten toiminnasta ei lain 1 ja 3 § huomioon ottaen rajoiteta ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta eikä enempää kuin suojattavan edun vuoksi on tarpeellista ja että tiedon pyytäjiä kohdellaan tasapuolisesti (17 § 1 mom.).

Julkisuudella lisätään viranomaisen toiminnan avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa sekä parannetaan kansalaisten mahdollisuuksia saada tietoja viranomaisen käsittelyssä olevista asioista ja asiakirjoista.

#### **Kokousten julkisuus**

Pöytäkirjat voidaan yleisen tiedonsaannin nopeuden vuoksi julkaista tarkastamattomina heti kokouksen jälkeen kunnan verkkosivuilla. Tarvittaessa pöytäkirja korjataan tarkastuksen jälkeen. Valtuuston tai kunnan muunkin toimielimen kokouksen pöytäkirja tulee liitteineen julkiseksi, kun pöytäkirja on allekirjoitettu ja tarkastettu (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 2. luku 6§, kohta 6).

Valtuuston kokoukset ovat pääsääntöisesti julkisia. Valtuusto voi päättää pitää kokouksen suljettuna, jos siihen on painava syy. Jos valtuuston kokouksessa käsitellään asiaa tai asiakirjaa, joka on lailla säädetty salassa pidettäväksi, on kokous pidettävä aina suljettuna tällaisen asian käsittelyn ajan.

Muun toimielimen kuin valtuuston kokoukset ovat aina suljettuja. Toimielin voi kuitenkin päättää pitää kokouksensa tai käsitellä jonkin asian kokouksessa julkisesti.

### **Asiakirjan julkisuus**

Pääsääntö on, että kunnan viranomaisen asiakirjat ovat julkisia, jollei niiden julkisuutta ole välttämättömien syiden vuoksi lailla erikseen rajoitettu. On huomattava, että asiakirjojen ja henkilötietojen julkaiseminen internetissä on rajoitetumpaa kuin asiakirjojen julkisuus muutoin.

Asiakirja tulee julkiseksi, kun se on tullut kuntaan (esim. rakennuslupa, virkahakemus, oikaisuvaatimus, valitus).

Kaikki (salassa pidettäviksi säädettyjä lukuun ottamatta) asiakirjat tulevat julkisiksi viimeistään silloin kun asian käsittely on päättynyt viranomaisessa. Tällöin myös viranomaisen sisäinen valmisteluaineisto tulee julkiseksi (lausunnot, konsulttien selvitykset yms.).

### **Tarjousasiakirjat**

Viranomaisen laatimat ja sille toimitetut rakentamista ja muita hankintoja koskevat tarjousasiakirjat eivät ole julkisia vielä silloin, kun viranomainen on ne saanut, vaan ne tulevat julkisiksi vasta kun sopimus on asiasta tehty.

Kunnan on kerrottava yrityksille tarjouksia pyytäessään, että sille osoitettavat asiapaperit ovat päätöksenteon jälkeen julkisia, jotta vältetään siltä, että yrittäjä liitäisi tarjoukseensa liikesalaisuuksiksi tulkittavia tietoja (esim. teknisen toteutustavan tai atk-hankinnoissa ohjelmointitavan). Hinta ei ole liikesalaisuus. Tiedot sopimuksesta, tarjousasiakirjoista ja kustannuksista on annettava julkisuuteen siinäkin tapauksessa, että yrittäjä on esittänyt salassapitotoivomuksen.

Viranomaisen tarjouspyynnöt tulevat kuitenkin julkisiksi, kun pyyntö on allekirjoitettu.

### **Viranhakuasiakirjat**

Viranhakupaperit tulevat julkisiksi silloin, kun ne saapuvat viranomaiselle. Jokainen saa pyytämällä niistä tietoa ja kunta voi julkistaa nimet ennen vaalia. Viran hakijoiden nimet ovat rajoituksetta julkisia, myös niiden, joka ovat esittäneet salassapitotoivomuksen. Hakuasiakirjoihin sisältyy usein henkilötunnuksia, joiden luovuttamisesta on erikseen säädetty tietosuoja-laissa. Henkilötunnukset, tai ainakin niiden loppuosa, on syytä peittää näyttäessä muuten julkisia asiakirjoja tai annettaessa niistä kopioita. Tiedotettaessa hakijoista kunnan tulee kuitenkin ilmoittaa niiden nimet, jotka ovat esittäneet salassapitotoivomuksen. Nimen julkaiseminen jää joukkoviestimien harkittavaksi.

### **Palkat**

Kunnallis- ja valtionhallinnon henkilöstön kaikki palkkatiedot ovat julkisia. Myös kunnan liikelaitosten henkilöstön palkat ovat julkisia, sen sijaan kuntien yhtiöiden henkilöstön

palkat eivät ole julkisia. Kuitenkin mm. työntekijöiden palkkauksen perustetta varten tehdyt arviot ovat salassa pidettäviä, eikä niitä saa luovuttaa luvatta sivullisille.

Viranhaltijan ja työntekijän rangaistustieto on pidettävä salassa. Kirjallinen varoitus ei ole nimikirjalain 7 §:n mukainen rangaistustieto ja se on julkinen.

### **Muut asiakirjat**

Viranomaisen toiselle viranomaiselle toimittama asiakirja tulee julkiseksi silloin, kun se on allekirjoitettu. Lausunto- ja selvityspyyntö samoin kuin viranomaisen esitys, ehdotus, aloite, ilmoitus ja hakemus liiteasiakirjoineen on julkinen allekirjoituksen jälkeen.

Tutkimus, tilasto tai muu tähän verrattava perusselvitys tulee julkiseksi, kun se on valmis käyttötarkoitukseensa.

Yksityishenkilöiden ja yksityisten tahojen kunnalle osoittamat kirjeet ovat heti saavuttuaan julkisia. Muulla tavoin kunnan viranomaisen haltuun joutuneita yksityisiä kirjeitä ei saa antaa tiedoksi ilman kirjoittajan tai hänen valtuuttamansa suostumusta.

### **Asiakirjojen luettelointivelvollisuus**

Kunnalla on velvoite järjestää asiakirjahallintonsa sellaiseksi, että se edistää tiedonsaantia. Viranomaisen julkisten asiakirjojen pitää olla vaivattomasti löydettävissä. Käytännössä tämä merkitsee asiakirjojen diariointia tai muuta luettelointia. Salassa pidettävien asiakirjojen luettelointi, käsittely, arkistointi, hävittäminen ja suojaus on järjestettävä niin, etteivät sivulliset saa luvatta salassa pidettäviä tietoja.

Julkisten asiakirjojen luetteloinnissa ja muissa asiakirjahakemistoihin sekä tietojärjestelmäkuvauksiin liittyvissä asioissa noudatetaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/99) ja asetusta viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintotavasta (1030/99).

### **Salassa pidettävät asiakirjat**

Asiakirjan salassapito perustuu vain laissa olevaan nimenomaiseen säännökseen. Asiakirjasta, joka on salainen, ei saa antaa tietoja (vaitiolovelvollisuus) eikä asiakirjan tietoja saa hyväksikäyttää. Vain sen henkilön tai tahon suostumuksella, jonka suojaksi salassapito on säädetty, viranomaisella on oikeus salassa pidettävän tiedon luovuttamiseen sivullisille. Vaitiolovelvollisuus koskee myös tallentamattomia tietoja. Valmisteilla olevasta asiasta viranomaisen ei siis voi olla antamatta tietoja sitä haluavalle ilman laillista perustetta.



## 9.2. KRIISIVIESTINTÄOHJE

Kriisiviestintää johtaa se toimialuejohtaja tai tehtäväalueen päällikkö, jonka toimialuetta kriisi koskee. (Sivistysosasto Jari Tuuri, tekninen osasto ml vesihuolto Anne Järvenranta, päiväkotitoiminta John Söderbacka, keittiö Riikka Heini) Koko kuntaa koskevien kriisien viestintää johtaa kunnanjohtaja. Viestintää johtavan henkilön tulee määrätä viestintätehtäviin kriisistä riippuen tarvittava määrä henkilöstöä.

### Ota tilanne haltuun

- varmista yhdessä kriisijohdon kanssa, että käytössä on yhteinen, ajantasainen tilannekuva, joka ymmärretään samalla tavalla koko kriisiorganisaatiossa
- toimintoa koskevassa kriisissä varmista mahdollisimman pian, että kunnan johtoryhmä ja johtavat luottamushenkilöt ovat tietoisia asiasta
- selvitä keitä kaikkia kriisi koskee ja organisoi viestintä sen mukaisesti
- selvitä kuka tiedottaa ja antaa lisätietoja medialle

### Tiedotettaessa kerro mahdollisuuksien mukaan

1. Mitä on tapahtunut?
2. Missä on tapahtunut?
3. Miksi on tapahtunut?
4. Kenelle on tapahtunut?
5. Kuka on vastuussa tapahtuneesta?
6. Mitä tästä seuraa?
7. Miten asia aiotaan hoitaa?
8. Milloin kriisi on ohi?

### Viesti aina, kun uutta olennaista tietoa ilmenee

- käytä normaaliaikana luotuja viestintäkäytäntöjä
- hälytä apuun muut viestintäammattilaiset (esim. PoSa, sairaanhoitopiiri)
- informoi puhelinvaihtokeskusta/kunnan neuvontaa
- dokumentoi tiedotteet ja viestintätoimet

### Viranomaiset yhteistyöhön

- sovi viranomaisten yhteisistä tiedotustoimenpiteistä
- lähetä tiedotteet tiedoksi kaikille toiminnassa mukana oleville viranomaisille
- pelastuslaitos tiedottaa pelastustoiminnasta
- poliisi tiedottaa tutkinnasta ja uhrien henkilöllisyydestä
- pelastuslaitoksen kautta (tilannekeskus@satapelastus.fi) tavoitetaan media ja väestö tehokkaasti
- pelastuslaitos voi antaa hätätiedotteen

## **Organisoi mediapalvelu**

- keskushallinnon ja tilanteesta riippuen asianomaisten toimialueiden johto huolehtii yhteyksistä mediaan, laatii tiedotteet ja organisoii tiedotustilaisuudet tarvittaessa myös viikonloppuisin ja iltaisin
- mahdolliset tiedotustilaisuudet pidetään pääsääntöisesti kunnantuvalla
- kriisin laajuus vaikuttaa mediaviestintään: paikallinen / laajempi
- sovi etukäteen, ketkä antavat haastattelut
- varmista, että käytössä on ajantasaisin tieto
- huolehdi median ja kuvaajien palvelusta
- seuraa uutisointia internetissä ja mediassa ja korjaa virheet

## **Tiedota henkilöstölle**

- sähköpostilistat, esimiesjakelut
- avainhenkilöstön kännyköihin tekstiviesti, tarvittaessa työpaikkakokoukset

## **Viesti väestölle**

- verkkosivujen etusivu voidaan varata kokonaan kriisin vaatimalle viestinnälle
- Jos kriisi koskee pientä osaa asukkaista, tekstiviesti voi olla tehokkain
- Mikäli sähköt tai/ ja puhelinyhteydet eivät toimi, jaetaan tiedotteita mahdollisuuksien mukaan postilaatikoihin, kunnan vapaana oleva henkilöstö normaalista työtehtävästä riippumatta
- laajassa kriisissä tiedotteita viedään yleisiin kokoontumispaikkoihin, eli koulujen, päiväkodin, kunnantalon, terveyskeskuksen ja kauppojen ulko-oviin
- jos mahdollista ja tarpeen, avaa neuvontapuhelin, kunnan vaihteen numero toimii neuvontanumerona, toimialuejohtajan / tehtäväalueen päällikön numero viranomais- ja mediaviestinnän numerona
- varmista että viesti tavoittaa myös vammaiset ja heikkokuntoiset
- yksiköt antavat toimintaohjeet asiakkailleen
- sovi tarvittaessa viestintäyhteistyöstä seurakunnan ja SPR:n VAPEPAn sekä muiden kolmannen sektorin toimijoiden sekä puolustusvoimien kanssa

## **Omaisten ja uhrien auttaminen**

- sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa psykososiaalisesta tuesta, Siikaisten VAPEPA antaa myös tukea, sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestäjän tuki
- omaisille ja onnettomuudessa mukana olleille voidaan avata henkilökohtainen puhelinpäivystys, suuronnettomuuden kriisiryhmä antaa tarvittaessa psyykkistä ensiapua onnettomuuspaikalla

## **Muista sidosryhmät**

- viesti tilanteesta luottamushenkilöille
- viesti myös julkishallinnolle, järjestöille, yrityksille, yhteisöille jne.