



*Ihastu Iittiin!*

litin kunta

# Viestintäohjeistus

Hyväksytty kunnanhallituksessa 28.11.2022 § 209

## Sisällys

Viestinnän tavoitteet ja periaatteet .....	3
Kuntien viestintään vaikuttavat lainsäädännöt .....	4
Viestinnän organisointi .....	5
Viestinnän vastuut .....	6
Viestinnän seuranta .....	8
Sisäinen viestintä .....	9
Ulkoinen viestintä .....	10
Viestintäkanavat .....	11
Kunnan verkkosivut .....	12
Sosiaalisen median kanavat .....	13
Media- ja lehdistöyhteistyö .....	16
Tiedotustilaisuus .....	17
Lehdistöhaastattelut .....	17
Lehti-ilmoitukset ja kuulutukset .....	18
Päätösviestintä .....	19
Julkiset kuulutukset .....	19
Esityslistat ja pöytäkirjat .....	19
Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet .....	21
Kuntalaisaloite .....	22
Neuvonta ja asiointi .....	22
Mielipidekyselyt .....	23
Keskustelu- ja kuulemistilaisuudet .....	23
Markkinointiviestintä .....	23
Kriisiviestintä .....	24
Kriisiviestintäohje .....	25

## Liitteet

- Liite 1      Julkisuusperiaatteet ja tiedottaminen  
 Liite 2      Linkit lakiteksteihin ja viestintäoppaisiin

## Viestinnän tavoitteet ja periaatteet

Viestintä on osa kaikkea litin kuntakonsernin toimintaa. Viestinnän tarkoituksena on tukea litin kuntastrategian toteutumista ja kiteyttää kuntastrategian pääpainopisteet ydinviesteiksi.

**Viestinnän perustehtävänä on tarjota ajantasaista tietoa kunnan toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päätöksenteosta.** Viestinnällä edistetään hyvinvointia ja luodaan edellytykset avoimelle vuorovaikutukselle. Viestinnällä myös aktivoidaan kuntalaisia osallistumaan ja ohjataan asiointikanavien ja tietolähteiden äärelle. Kunta on olemassa kuntalaisia varten; **viestinnän avulla olemme vuorovaikutuksessa kuntalaisten kanssa ja osallistamme kuntalaiset mukaan kunnan toimintaan ja kehittämiseen.**

**Viestimme monikanavaisesti** paikallisille sekä ulkoisille kohderyhmille.

**Paikallinen:** nykyiset kuntalaiset ja kesäasukkaat sekä iittiläiset yritykset, yhdistykset ja sidosryhmät.

**Ulkoinen:** potentiaaliset uudet kuntalaiset ja yritykset sekä kotimaiset ja kansainväliset matkailijat.

Kunta tekee myös paljon viestinnällistä yhteistyötä eri viranomaisten kanssa.

**Viestintä ja tiedottaminen kuuluu meille kaikille.** Viestit sitten ulkoisesti tai sisäisesti, vastaa tiedotteessasi näihin kysymyksiin: **mitä, missä, milloin, miksi, miten** ja **kuka**. Liitä loppuun aina lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot tai linkki sivustolle, jolta löytyy lisätietoja.

- ❖ Kunnan viestintä on avointa, ihmislähtöistä, vastuullista ja vuorovaikutteista.
- ❖ Kerromme asioiden valmistelusta, kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista, päätöksistä ja perusteluista.
- ❖ Viestintämme on ajankohtaista ja viestimme selkeästi tosiasioihin perustuen.
- ❖ Viestintämme keskiössä on kuntalainen. Viestinnällä edesautetaan kuntalaisten osallistumista tarjoamalla tietoa osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista.
- ❖ Viestimme vastuullisesti tosiasioihin perustaen. Ennakoimme ja valmistelemme viestittävät asiat hyvin. Seuraamme ja kehitämme viestintäämme jatkuvasti.
- ❖ Viestintämme herättää luottamusta.

✓ **Hyvä sisäinen viestintä on onnistuneen ja vastuullisen ulkoisen viestinnän edellytys**

## Kuntien viestintään vaikuttavat lainsäädännöt

Kunnan viestintää säätelevät ja määrittelevät muun muassa perustuslaki, julkisuuslainsäädäntö, kuntalaki ja hallintolaki. Kunnan viestintään vaikuttavat osaltaan myös tietosuojalainsäädäntö, laki julkisista hankinnoista, maankäyttö- ja rakennuslaki sekä laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta ja saavutettavuusdirektiivi.

**Perustuslaki** määrittelee jokaisen perusoikeuden tietoon ja hyvään hallintoon. Viranomaisen asiakirjat ovat pääsääntöisesti julkisia ja jokaisella on perusoikeus saada tietoa julkisista asiakirjoista.

**Kuntalaki (KL 29 §)** velvoittaa kuntia tiedottamaan kunnan toiminnasta ja velvoittaa antamaan riittävästi tietoa 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, sekä kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa.

**Julkisuuslaki** turvaa ja edistää tiedonsaantia. Viranomaisen tulee toimia julkisuusmyönteisesti, mutta samalla viranomainen on velvollinen huolehtimaan, että salassa pidettäviä tietoja ei paljasteta. Tiedonsaannin rajoittamiselle tulee siis olla laissa säädetty peruste. Jos pyydettyjä tietoja ei anneta, tämä on perusteltava ja pyydettyä tehtävä asiasta valituskelpoinen päätös.

**Hallintolaki** (434/2003 9 §) täydentää kuntalain ja julkisuuslain tiedottamissäännöksiä. Laki velvoittaa tiedotettavan asiallisesti käyttäen selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

**Maankäyttö- ja rakennuslaissa** (132/1999, 6 §) säädellään alueiden käyttöön ja rakentamiseen liittyvää tiedottamista. Lain mukaan muun muassa kaavaa valmisteltaessa tulee olla vuorovaikutuksessa niiden henkilöiden kanssa, joiden oloihin ja etuihin kaava saattaa vaikuttaa. Kaavoituksesta on tiedotettava siten, että niillä, joita asia koskettaa, on mahdollisuus seurata kaavoitusta ja vaikuttaa siihen.

**Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta** (306/2019) velvoittaa muun muassa kuntia noudattamaan saavutettavuusvaatimuksia. Saavutettavuus on yhdenvertaisuuden edistämistä, sillä saavutettavuus tarkoittaa kohteen tai verkkopalvelun helppoa lähestyttävyyttä kaikille ihmisille. Saavutettava verkkopalvelu tai -sisältö on sellainen, jota kaikkien on mahdollista käyttää yhdenvertaisesti vammoista tai toimintarajoitteista huolimatta. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta tuli Suomessa voimaan 1.4.2019. Sen taustalla vaikuttavat EU:n saavutettavuusdirektiivi, jossa säädetään julkisen hallinnon palveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan.

## Viestinnän organisointi

Viestintä on merkittävässä roolissa koko kuntaorganisaation toiminnassa, ja viestinnän tulee olla hyvin organisoitua, ennakoitua ja suunniteltua. Kunnan hallintosäännön (kvalt 15.6.2021 § 27) mukaisesti:

- ❖ **Kunnanvaltuusto** hyväksyy kuntastrategian, joka antaa suuntaviivat viestinnälle ja osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksille.
- ❖ Iitin kunnan viestintää ja tiedottamista johtaa **kunnanhallitus**. Kunnanhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.
- ❖ **Kunnanhallitus, kunnanjohtaja** sekä **toimialojen johtavat viranhaltijat** huolehtivat, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.
- ❖ Koko kuntaa koskevasta viestinnästä ja poikkeusoloja koskevasta tiedottamisesta vastaa **kunnanjohtaja**. Tiedotustoiminnasta nimettynä viranhaltijana vastaa **hallinto- ja talousjohtaja**, joka antaa tiedottamista koskevat soveltamisohjeet. Vastuu tiedottamisen kehittämisestä ja henkilöstöryhmien tiedotustoiminnasta on kunnan **johtoryhmällä**.
- ❖ **Toimialajohtaja** vastaa oman toimialansa tiedottamisesta ja sen järjestämisestä. 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, mitä ne käytännössä merkitsevät oman yksikön toiminnassa ja työssä.
- ❖ **Toimielimen pöytäkirjanpitäjä** vastaa päätösten tiedottamisesta.
- ❖ Projektien ja hankkeiden viestinnästä vastaavat **projektien ja hankkeiden vetäjät**.
- ❖ **Kuntakonserniin kuuluvien yhtiöiden** viestinnästä vastaavat toimitusjohtajat. Yhtiöiden viestinnän on oltava samassa linjassa kuntastrategian pääpainopisteiden ja tavoitteiden kanssa, sekä viestinnällään tuettava kuntastrategian toteutumista.

**Viestintä kuuluu meille kaikille. Jokainen työntekijä ja viranhaltija toimii oman alansa viestijänä.** Viestintäohjeistuksen lähtökohtana ja päätarkoituksena on antaa viestinnällinen tuki koko kuntaorganisaation viestintään. Kokonaisuutena viestintäohje ja graafinen ohjeistut auttavat ja tukevat meitä viestinnän toteuttamisessa kunnan periaatteiden ja tunnistettavan ilmeen mukaisesti.

## Viestinnän vastuut

Kaikki osallistuvat kunnan viestintään omassa työroolissaan asioidessaan kuntalaisen kanssa. Jokainen vastaa hyvästä asiakaspalveluviestinnästä. Kuntalaisen asiointikokemuksella on suuri vaikutus kunnasta muodostuvaan mielikuvaan. Ihmisläheisyys, palvelualttius, ystävällisyys ja kohteliaisuus ovat avainasemassa hyvän asiointikokemuksen luomisessa.

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 (3:1 §)** 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.

## Sosiaalisen median etiketti

### 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 nimenomaista lupaansa, joka tulee pääsääntöisesti olla kirjallinen. On muistettava myös tekijänoikeudet ja käytettävä lähdeviittauksia, julkaistaessa muiden tuottamaa materiaalia.

On hyvä tiedostaa, että palveluissa julkaistua sisältöä ei välttämättä saa sieltä koskaan pois. Viestien jakaminen ja julkaiseminen sosiaalisessa mediassa on helppoa ja nopeaa. Vaikka työntekijä esiintyisi yksityishenkilönä, hänet voidaan yhdistää työnantajaan. Sosiaalisessa mediassa pätevät samat lait kuin muualla (mm. henkilötietolaki, 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, hallinto- ja talousjohtaja tai toimialajohtajat voivat tuoda esiin asioiden virallisen ja julkisen kannan.

### **Luottamushenkilö viestijänä**

Edustettaessa kuntaa on luottamishenkilöiden viestinnän oltava linjassa kuntastrategian tavoitteiden ja arvojen kanssa ja tuettava kuntastrategian toteutumista.

Luottamushenkilöt ovat merkittäviä kuntakuvan luoja. 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.

### **Tietoturva**

Vastuu kunnan tietoturvallisuudesta on jokaisella työntekijällä ja luottamushenkilöllä. Työntekijöiden sekä kuntalaisten yksityisyyden suoja 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.

Sosiaalisessa mediassa 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.

Tietoturvaa ja tietosuojaa käsitellään laajemmin kunnan tietosuojaohjeessa (khal 4.6.2018 § 143), joka löytyy kunnan sisäisestä Intrasta.

## Viestinnän seuranta

Viestinnän kehittäminen on jatkuvaa työtä, jota tehdään kuntalaisia kuunnellen. Viestinnän onnistumista ja laatua seurataan sekä laadullisilla että määrällisillä mittareilla.

Yksi tärkeimmistä viestinnän seurannan ja kehittämisen mittareista on viestinnästä saatu palaute. Palaute voi käsittää sekä ulkoisen viestinnän että sisäisen viestinnän laatua. Saadun palautteen kautta viestintää pystytään kehittämään ja saadaan vastauksia esimerkiksi kysymyksiin; *viestimmekö selkeästi ja oikea-aikaisesti? Tavoittaako viestimme kohderyhmän? Tuleeko viestimme kuulluksi ja huomatuksi?*

Viestinnän seurannan määrällisiä seurantakeinoja ovat muun muassa viestintää koskevat kyselyt ja tutkimukset. Kuntalaiset arvioivat kunnan viestinnän laatua säännöllisesti muun muassa kuntastrategiakyselyssä.

Viestinnän seuranta ja mittaaminen tulee olla aina tavoitteellista ja tähdätä viestinnän kehittämiseen ja toimintamme arviointiin. Kunnan viestintää kehitetään ottamalla tarvittaessa käyttöön uusia viestintävälineitä, kehittämällä henkilöstön viestintätaitoja ja ennen kaikkea luomalla viestintämyönteistä ilmapiiriä koko kuntaorganisaatioon.



## Sisäinen viestintä

**Viestintä kuuluu kaikille, sillä me kaikki kannamme yhteisen vastuun onnistuneesta viestinnästä. Hyvä sisäinen viestintä on onnistuneen ulkoisen viestinnän ja tiedottamisen edellytys.**

Kunnan koko henkilöstö on pidettävä tietoisena oleellisista kuntaa, organisaatiota ja henkilöstöä koskevista asioista. Sisäinen tiedottaminen on osa kunnan henkilöstöjohtamista, jonka avulla henkilöstöä myös motivoidaan. Oma henkilökunta 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 henkilöstövastaavan määrittelemällä tavalla.

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.

## 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.

## Ulkoinen viestintä

Monikanavaisuus on lähtökohta tasapuoliselle ja tasa-arvoiselle viestinnälle. Kunnan keskeisiä ulkoisen viestinnän ja tiedottamisen välineitä ovat kunnan verkkosivut, sosiaalisen median kanavat, tiedotteet, lehti-ilmoitukset, kuulutukset, esitteet ja mainokset. Tiedottamista voidaan myös tehostaa erilaisilla tiedotus- ja keskustelutilaisuuksilla sekä lehdistöhaastatteluilla.

## Viestintäkanavat

Kuntalaisten mielipiteitä viestinnän vastaanottamisen mahdollisuuksista kartoitettiin kuntastrategikyselyssä. Kyselyn tuloksissa selvästi tärkeimmiksi tiedon vastaanottamiskanaviksi nousivat **kunnan verkkosivut, paikallislehti ja sosiaalisen median kanavat**.

Monikanavainen viestintä mahdollistaa tehokkaan ja tasapuolisen viestinnän. Kunnan viestinnässä on käytössä sekä perinteisiä viestintäkanavia että digitaalisia viestintäkanavia. Sopivat viestinnän keinot ja kanavat valitaan viestittävän asian ja kohderyhmän mukaan, jotta viestintä tavoittaa tehokkaasti oikean kohderyhmän.



### Perinteiset viestintäkanavat

- ❖ Ilmoitukset ja kuulutukset
- ❖ Kunta tiedottaa –palsta ja virastoinfo paikallislehdessä
- ❖ Julkaisut (esim. vuosikertomus paikallislehden välissä)
- ❖ Mainoskyltit
- ❖ Esitteet ja kartat
- ❖ Flayerit
- ❖ Messut
- ❖ Tapahtumat
- ❖ Tv ja radio

### Digitaaliset viestintäkanavat

- ❖ Verkkosivut
- ❖ Sosiaalinen media
- ❖ Display / bannerit
- ❖ Hakusanamainonta
- ❖ Digitaaliset esitteet, julkaisut ja kartat
- ❖ Viestinvälityspalvelut, esim. Wilma ja uutiskirjeet.
- ❖ Kampanjasivustot, esim. Oikotie, Visit Lahti yms.

## Kunnan verkkosivut

Iitin kunnan verkkosivut, [www.iitti.fi](http://www.iitti.fi), on yksi keskeisin tiedottamiskanava ja tiedonlähde antamaan tietoa kunnan palveluista, päätöksenteosta ja asioinnista. Ajankohtaisen tiedon turvaamiseksi tulee verkkosivujen sisällöntuotanto olla huolellisesti suunniteltua ja organisoitua.

Neuvontaa ja asiakaspalvelua hoidetaan henkilökohtaisen neuvonnan lisäksi myös verkkosivujen kautta. Verkkosivujen päätehtävänä on tarjota ajantasaista ja oikeaa tietoa kunnan toiminnasta ja järjestämistä palveluista. Toimialat vastaavat omia palvelujaan koskevien tietojen ajantasaisuudesta ja tietoja on tarkasteltava säännöllisesti. Verkkosivujen pääkäyttäjäyys ja kehittämisvastuu kuuluu kehittämispalveluille. Pääkäyttäjä ja palveluyksiköiden nimetyt verkkosivujen ylläpitäjät vastaavat verkkosivujen tietoja ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta, sekä osallistuvat osaltaan verkkosivujen ylläpitoon ja kehittämiseen.

Kunnan verkkosivuilla on kuntalain mukaan oltava saatavilla ainakin seuraavat tiedot:

- ❖ kuntastrategia
- ❖ hallintosääntö
- ❖ talousarvio- ja suunnitelma
- ❖ tilinpäätös
- ❖ tarkastuslautakunnan arviointikertomus
- ❖ tilintarkastuskertomus
- ❖ kuntien yhteistoimintaa koskevat sopimukset
- ❖ konserniohje
- ❖ luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset
- ❖ luottamushenkilöiden palkkioiden ja korvausten perusteet
- ❖ palveluista perittävät maksut.

Iitin kunnan verkkosivut tarjoaa myös tietoa kuntalaisille osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Verkkosivujen kautta tiedotetaan erilaisista kartoitus- ja tyytyväisyyskyselyistä sekä kyselyiden vastausten vaikutuksista palveluiden kehittämiseen, sekä verkkosivuilla on mahdollista jättää myös palautetta tai kysymyksiä kuntaa koskevista asioista. Sähköisen palautelomakkeen etuna on yhteydenoton mahdollisuus ajasta ja paikasta

riippumatta. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia kartoitettiin kuntastrategiakyselyssä ja eniten toivotuiksi vaikuttamismahdollisuuksien kanaviksi nousivat [mielipidekyselyt](#), [kunnan verkkosivut](#) ja [sosiaalisen median kanavat](#).

## Sosiaalisen median kanavat

### Sosiaalisen median kanavat mahdollistavat nopean ja ajankohtaisen tiedottamisen.

Sosiaalisen median julkaisut parhaimmillaan sitouttavat; lukijaa kiinnostavaa tietoa jaetaan, jonka myötä ajankohtainen tiedottaminen tavoittaa entistä enemmän lukijoita. Sosiaalisen median merkitys kunnan tiedottamisen vastaanottamisen kanavana on vahvistunut viimevuosina. Kuntastrategiakyselyssä sosiaalisen median kanavia pidettiin yhtenä keskeisenä kanavana tiedottamisen vastaanottamisen ja osallistumisen kanavana.

Viestinnän periaatteissa sosiaalisen median kanavat tukevat kunnan tiedottamista. Sosiaalisen median kanavat eivät saa olla ainut kanava, jossa asiasta tiedotetaan. Kunnan verkkosivut toimivat kunnan viestinnän pääkanavana, josta tiedotettavia asioita ja ajankohtaisia nostoja tehdään myös muun muassa sosiaalisen median kanaviin ja perinteisiin viestintäkanaviin.

Läsnäolo sosiaalisessa mediassa vahvistaa myös yhteisöllisyyttä ja kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia. Sosiaalisen median luonteen mukaisesti sosiaalisen median kanavia ei käytetä vain tiedottamiseen, ne toimivat yhtä lailla neuvonnan ja asiakaspalvelun kanavana, jolla edistetään kuntalaisten tiedonsaanti- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Kunnalla on käytössä päätilit Facebookissa ja Instagramissa, joissa jaetaan kunnan yleistä viestintää, nostetaan esille merkittävimpiä päätöksiä ja jaetaan toimialakohtaisten sometilien ja sidosryhmien sometilien julkaisuja. Työnantajakuva- ja rekrytointiviestintää tehdään litin kunnan LinkedIn profiilin kautta, sekä tiedotuksellista ja markkinoinnillista videosisältöä tuotetaan videoiden ja suorien lähetyksien muodossa kunnan YouTube-kanavalle.

Toimialoilla on käytössään palveluyksiköiden ylläpitämiä sosiaalisen median tilejä, joilla julkaistaan toimialakohtaista palvelutietoa ja nostetaan esille toimialojen ajankohtaisia asioita.

Matkailupainotteiseen markkinointi- ja imagoviestintään painottuvia Visit litti sosiaalisen median tilejä Facebookissa ja Instagramissa ylläpitää litin kunnan kehittämispalvelut.

Sosiaalisen median tilien toiminta ja jatkuvuus eivät saa olla riippuvaisia yksittäisestä työntekijästä ja perustettaessa kunnan palveluyksikölle sosiaalisen median palveluja, tulee niiden ylläpito-oikeudet olla useammalla yksikön työntekijällä. Kaikista kunnan nimissä ylläpidettävistä sosiaalisen median tileistä ja tilien ylläpitäjistä pidetään listaa kunnan kehittämispalveluissa. Tilien perustamisesta, sulkemisesta tai ylläpitäjä vaihdoksista tulee toimialojen tiedottaa listan ylläpitäjää. Mikäli kunnan palveluyksikkö haluaa perustaa oman sosiaalisen median tilin, on asia sovittava toimialajohtajan kanssa ja sivujen ylläpidosta on huolehdittava asianmukaisesti. Jos kyse on yksittäisestä viranhaltijasta/työntekijästä suosituksena on käyttää ensisijaisesti erikseen luotua työprofiilia.

Kunnan työntekijän henkilökohtaisella sähköpostiosoitteella (muu kuin @iitti.fi -osoite) ei saa perustaa kunnan toimintaan liittyvää sosiaalisen median palvelua ja vastaavasti kunnan sähköpostiosoitetta ei saa käyttää avattaessa sosiaalisen median palveluja yksityiskäyttöön. Tämä voi aiheuttaa ongelmia vastuuseen ja yksityisyyteen liittyvissä asioissa, jos esimerkiksi työntekijä siirtyy pois kunnan palveluksesta.

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 työntekoa.

# Sosiaalisen median huoneentaulu

## Näin käytämme sosiaalista mediaa



### Viestimme vastuullisesti

Viestiessämme kunnasta **harkitsemme sanamme ja vaalimme kunnan mainetta.**

Lojaliteettivelvoite ja työsopimuslaki pätevät myös vapaa-ajalla.



**Käytämme selkeää kieltä, sekä muistamme hyvät käytöstavat ja yleiset velvoitteet** (kuten tietoturvan ja tietosuojan vaatimukset).

Sosiaalisessa mediassa viestimme samoin periaattein kuin muissakin viestintäkanavissa.



**Kunnioitamme tekijänoikeuksia** ja pidämme huolen julkaisuluvista.



### Olemme läsnä ja aktiivisia

Sosiaaliselle medialle ominaista on avoin, reagoiva ja vuorovaikutteinen toiminta.

Sosiaalisessa mediassa emme ole vain tiedottamassa, olemme myös kohtaamassa, neuvomassa ja osallistamassa kuntalaisia. Vastaamme tullesiin kommentteihin ja viesteihin, ja tarvittaessa ohjaamme palautteen eteenpäin.



**Pidämme sometilit aktiivisina ja päivitämme kanavia säännöllisesti.**



### Poistamme asiattomat sisällöt

Emme julkaise, mutta emme myöskään anna näkyvyyttä asiattomuuksille. Poista herjaavat, solvaavat, rasistiset tai muulla tavoin henkilöä, ryhmää tai organisaatiota loukkaavat viestit tai sisällöt.

**Emme kuitenkaan sensuroi tai poista asiallista kritiikkiä sosiaalisen median kanavistamme.**



**Vastaamme tullesiin kysymyksiin ja kommentteihin**, aivan samoin periaattein kuin toimisimme muiden kanavien kautta tullesiin palautteisiin.

## Media- ja lehdistöyhteistyö

### Media ja lehdistö on kunnalle yksi tärkeimmistä tiedonvälityskanavista.

Kuntastrategiakyselyssä yhdeksi tärkeimmäksi tiedon vastaanottamiskanavaksi nousi muun muassa paikallislehti.

Media- ja lehdistöyhteistyö on tärkeää sillä lehdistön haastattelupyyntöihin vastaaminen lisää avoimuutta, lehdistön mukaan ottaminen tiedottamisessa lisää myös luottamusta ja monipuolistaa tiedotuskanavat. Hyvät mediasuhteet ovat myös avainasemassa hyvän ja positiivisen kuntakuvan luomisessa.

Perinteinen tapa tiedottaa kunnan asioista tiedotusvälineille on laatia ja jakaa selkeä tiedote, jossa kerrotaan kunnan ajankohtaisista asioista, päätöksistä ja aiheista, joilla arvellaan olevan uutisarvoa. Mediatiedotteessa asiat tulee kertoa selkeästi ja yksinkertaisesti. Lisäarvoa mediatiedotteeseen voidaan tuoda lisäämällä tiedotteeseen lyhyet valmiit sitaatit, mutta vähintään tiedotteen loppuun on merkittävä lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot.

**Medioita ja lehdistöjä kohdellaan tasapuolisesti;** mediatiedottaminen tehdään samanaikaisesti ja saman sisältöisenä. Medialle suunnatut mediatiedotteet julkaistaan myös kunnan verkkosivuilla, jossa ne ovat kaikkien tiedotusvälineiden saatavilla. Mediatiedotteella tulee olla määritelty selkeä julkaisuajankohta. Lähtökohtaisesti mediatiedote on julkaisuvapaa silloin, kun se jaetaan tiedotusvälineiden käyttöön tai julkaistaan kunnan verkkosivuilla. Mikäli mediatiedotteen tarkoituksena on viestiä tiedotusvälineille ennakoivasti, tulee tiedotteeseen selkeästi merkitä, milloin tiedote on julkaisuvapaa.

Media- ja lehdistöyhteistyössä työntekijä voi toimittaa viestintävälineille myös uutisvinkkejä. Uutisvinkkejä toimitetaan lehdistölle asioita ja aiheista, joista kunta ei laadi erillistä mediatiedotetta. Juttuvinkkejä voivat olla aiheita tai asioita, joissa tiedotuksen päävastuussa ei ole kunta.



## Tiedotustilaisuus

Kunnan luottamuselinten esityslistat ja pöytäkirjat ja niiden päätökset ovat julkisia, ja ne julkaistaan kunnan verkkosivuilla, josta ne ovat myös tiedotusvälineiden saatavilla.

Mikäli käsittelyssä oleva asia on erityisen merkityksellinen tai poikkeuksellinen, toimielimen esittelijä voi harkintansa mukaan lähettää siitä erillisen tiedotteen tiedotusvälineille sekä julkaista tiedotteen kunnan verkkosivuilla ja virallisilla sosiaalisen median tileillä.

Tiedotusvälineille suunnatusta tiedotustilaisuudesta 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.

Tiedotustilaisuuden järjestämisen arvoisia tilaisuuksia ovat esimerkiksi avajaiset, vihkijäiset ja palkitsemistilaisuudet. Tiedotustilaisuus on hyvä pitää aina, kun medialla odotetaan olevan tarkentavia lisäkysymyksiä.

## Lehdistöhaastattelut

Median edustajien tietopyyntöihin vastataan mahdollisimman pikaisesti, ystävällisesti ja oikein tosiasioihin perustuen.

Haastateltavan tulee tietää, mihin tiedotusvälineeseen haastattelu tulee ja mihin haastattelua käytetään. Mikäli on tarvetta tarkenna, missä yhteydessä haastatteluasi käytetään – pyydetäänkö sinulta lehdistökommenttia vai käytetäänkö haastattelua tausta-aineistona. Valmistaudu haastatteluun huolellisesti ja varaa haastatteluun valmistautumiseen riittävästi aikaa, jotta viestittävän asian ydinviesti ja taustamateriaali on haastattelutilanteessa selkeät. Haastateltavana sinulla on oikeus myös tarkistaa antamasi lausunnot ennen niiden julkaisemista. Tiedotusvälineissä mahdollisesti esiintyvät virheet ja harhaanjohtavat tiedot on syytä oikaista asian yleinen merkittävyys huomioiden.

Haastateltavan asian laajuuden ja sisällön mukaan, ohjataan haastattelupyynnöt omalle esimiehelle tai muulle toimialuejohtajalle.

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 vain, jos asialla on yleistä merkittävyyttä. Vastauksen laatii ko. tehtäväalueen esimies yhdessä toimialajohtajan tai kunnanjohtajan kanssa. Asian merkittävyydestä riippuen vastaus on lähetettävä tiedoksi ko. toimielimen puheenjohtajalle/kunnanhallituksen puheenjohtajalle.

## **Lehti-ilmoitukset ja kuulutukset**

litin kunta ilmoittaa lehdissä palveluista, kokouksista ja tapahtumista. Lakisääteiset kuulutukset ja ilmoitukset julkaistaan litin kunnan verkkosivuilla, kunnan ilmoitustaululla ja paikallislehdessä.

Paikallislehdessä kunnan ajankohtaisista asioista ilmoitetaan kunta tiedottaa -palstalla, sekä asioinnin kannalta tärkeät puhelinnumerot julkaistaan paikallislehdessä virastoinfossa.

Kunnan talouteen ja toimintaan keskittyvä vuosikertomus julkaistaan paikallislehden kesälehdessä välissä kerran vuodessa.

Viralliset ilmoitukset ja kuulutukset laaditaan käyttäen kunnan visuaalista ilmettä, logoa tai vaakunaa sekä graafisen ohjeistuksen mukaisesti. Vapaamuotoisissa ja esimerkiksi yhteistyössä toteutettavien kampanjoiden ja tapahtumien ilmoituksissa voidaan käyttää vapaampaa tai yhtenäistä ilmettä. Apua ja neuvontaa ilmoitusten ja graafisten aineistojen tekemiseen voi pyytää kehittämispalveluista markkinointi- ja tiedotussihteeriltä.

Aineistopyynnöt osoitettava: lehti-ilmoituksen valmistukseen vähintään kolme arkipäivää ennen lehden aineistopäivää, julisteet ja flyerit viisi arkipäivää ennen tilausta. Esitteiden ja julkaisujen graafinen toteutus sovittavissa erikseen pidemmällä valmistusajalla.

Taktista ja tehostettua markkinointiviestintää voidaan tehdä tarpeiden mukaan lehti-ilmoituksilla esimerkiksi maakuntalehdissä, ammatti- tai messujulkaisuissa, joko perinteisissä medioissa tai digitaalisissa julkaisuissa.

## Päätösviestintä

**Kuntalaki velvoittaa kuntia tiedottamaan valmistelussa olevista asioista sekä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista päätösten valmisteluun.**

Valmisteltavista asioista tiedotetaan ajankohtaisesti, avoimesti, vastuullisesti ja ihmislähtöisesti. Kuntalaista tulee tiedottaa valmisteltavan asian etenemisestä, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista, tavoitteista ja perusteluista, valmisteltavan asian nykytilasta ja etenemisestä. Valmisteltavana olevasta asiasta tulee myös kertoa mahdollisista erilaisista päätösvaihtoehdoista.

**Kunnan luottamuselinten esityslistat ja pöytäkirjat ovat julkisia, ja ne julkaistaan kunnan verkkosivuilla**, josta ne ovat myös tiedotusvälineiden saatavilla. Kuntalaisilla ja tiedotusvälineillä on mahdollisuus seurata päätöksentekoa reaaliajassa kunnanvaltuuston kokouksissa joko paikan päällä tai suorana lähetyksenä kunnan YouTube-kanavalla.

### Julkiset kuulutukset

Julkiset kuulutukset julkaistaan litiin kunnan verkkosivulla. Hallintolain 62 a § mukaan kuulutus ja kuulutettava asiakirja on pidettävä yleisessä tietoverkossa viranomaisen verkkosivuilla yleisesti nähtävillä 14 vuorokautta. Jos asiakirjan tiedoksisaannista alkaa kulua muutoksenhaku-aika tai muu vastaanottajan oikeuteen vaikuttava määräaika, kuulutus ja kuulutettava asiakirja on pidettävä yleisesti nähtävillä mainitun määräajan päättymiseen asti.

### Esityslistat ja pöytäkirjat

Valtuuston, hallituksen ja lautakuntien esityslistat sekä niiden liitteet julkaistaan ennen kokousta kunnan verkkosivuilla.

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, henkilötietolaki sekä Kuntaliiton ohjeet henkilötietojen julkaisemisesta internetissä.

Pöytäkirjat julkaistaan kunnan verkkosivuille mahdollisimman pian kokouksen päätteeksi, kun ne on tarkistettu. Jos kokousasiakirjaan liittyy liitteitä, julkaistaan liitteet pääsääntöisesti myös internetissä. Henkilötietoja (lukuun ottamatta virkavalintoja) tai lain mukaan salassa pidettävät tietoja ei julkaista internetissä.

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.

### **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 isyyysvapaata, 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.

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.

## Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet

Kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kuntalaki asettaa kunnanvaltuuston velvoitteeksi, että sen on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista.

### Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- ❖ järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja
- ❖ selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa
- ❖ valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimi- ja neuvottelukuntiin
- ❖ järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun
- ❖ suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa
- ❖ 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.

Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia kartoitettiin kuntastrategiakyselyssä ja eniten toivotuiksi vaikuttamismahdollisuuksien kanaviksi nousivat **mielipidekyselyt**, **kunnan verkkosivut** ja **sosiaalisen median kanavat**.

## Kuntalaisaloite

Kuntalaisilla on oikeus tehdä aloitteita kunnan toimintaa koskevissa asioissa. Asiat käsitellään viipymättä. Jos valtuuston toimivaltaan kuuluvassa asiassa aloitteen tekijöinä on vähintään kaksi prosenttia äänioikeutetuista kunnan asukkaista, on asia otettava valtuustossa käsiteltäväksi puolen vuoden sisällä. Aloitteiden tekijöille ilmoitetaan tehdyt toimenpiteet.

## Neuvonta ja asiointi

Suorassa ja välittömässä palveluviestinnässä jokainen kunnan työntekijä osallistuu kunnan viestintään omassa työroolissaan. Palveluviestintään perustuvaa neuvontaa ja asiakaspalvelua annetaan kunnassa monikanavaisesti. Neuvontaa ja asiointiapua antaa jokainen työntekijä vastatessaan puhelimeen, antaessaan henkilökohtaista neuvontaa, työskennellessään jossakin asiointipisteessä tai vastatessaan kuntaan tulleeseen palautteeseen. Palvelualttius, ystävällisyys, kohteliaisuus ja hyvät käytöstavat ovat keskiössä hyvässä ja välittömässä palveluviestinnässä.

**Kunnan yleinen asiakaspalvelupiste litti-piste** palvelee kuntalaisia, vierailijoita ja sidosryhmiä kunnankirjastolla. litti-pisteessä on tarjolla kunnan neuvonta ja asioimispalvelujen lisäksi myös lomakkeita ja esitteitä. Asiakaspalvelupisteessä kuntalaisilla on suurin mahdollisuus omaan tiedonhankintaan, palautteen antamiseen sekä osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan vastaamalla käynnissä oleviin kyselyihin.

**Kunnan puhelinvaihde** auttaa ja neuvoo kuntalaisia ja sidosryhmiä puhelimitse, sekä yhdistää puhelut oikealle henkilölle.

Hyvän ja ajantasaisen palveluviestinnän turvaamiseksi kunnan yleisessä asiakaspalvelussa – kunnan yleisessä asiakaspalvelupiste litti-pisteessä sekä kunnan vaihteessa – tulee olla käytettävissä ajantasaisin tieto. Palvelujen ja asiointimahdollisuuksien muutoksista on tiedotettava välittömästi litti-pisteestä ja vaihteesta vastaaville henkilöille.

## Mielipidekyselyt

Kuntalaisten ja sidosryhmien mielipiteitä kartoitetaan erilaisilla kyselyillä. Kyselyiden ja kartoitusten avulla saadaan arvokasta tietoa ja mielipiteitä palveluiden ja toimintamme kehittämiseen. Kunta tuottaa kyselyjä pääasiassa sähköisesti, mutta kyselyihin on mahdollista vastata paperisena kunnan yleisessä asiakaspalvelupiste litti-pisteessä. Avoinna olevat kyselyt löytyvät kootusti litin kunnan verkkosivuilta.

## Keskustelu- ja kuulemistilaisuudet

Palveluiden kehittämisessä ja erilaisissa kehittämishankkeissa kuntalaisten ja sidosryhmien mielipiteitä voidaan kartoittaa kyselyiden lisäksi järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia, kuntalaisraateja tai osallistavia työpajoja.

## Markkinointiviestintä

**Kunnanmarkkinointiviestinnän periaatteena on hyvinvoinnin edistäminen ja kunnan ja alueen etujen esillä pitämistä uusien asukkaiden, yritysten ja matkailijoiden houuttelemiseksi alueelle.** Tarkoituksena on parantaa kunnan asemaa kilpailussa asukkaista, yrityksistä ja matkailijoista, sekä herättää kiinnostusta, kasvattaa tunnettuutta ja nostaa mielikuvaa litin kunnasta hyvinvoivana ja haluttuna asuinkuntana.

### litin kuntamarkkinoinnin tarkoitus on tukea kuntastrategian toteutumista

- ✓ Kunnanvaltuusto hyväksyy kuntastrategian vuosille 2022–2025. Markkinointisuunnitelma pohjautuu kuntastrategiaan.
- ✓ Kunnanhallitus hyväksyy markkinointisuunnitelman vuosille 2022–2025.
- ✓ Markkinointitoimenpiteitä kuvantava markkinointistrategia päivitetään vuosittain. Suunnitelman hyväksyy kunnanjohtaja.

Markkinointiviestintä toteuttaa tavoitteenaan kuntastrategian pitkäaikaista, vuoden 2023, visiota: **litti on hyvinvoiva ja haluttu asuinkunta kansainvälisin kosketuksin**. Kunnan markkinointi ja tavoitemielikuvan muodostuminen ei ole yhden toimijan vastuulla, vaan se kuuluu kaikille. Tavoitemielikuvaa rakennetaan pitkäjänteisesti yhdessä eri toimijoiden ja kuntalaisten kanssa. Tavoitemielikuvan vahvistaminen vaatii rohkeaa ja näkyvää todellisiin tekoihin ja kokemuksiin perustuvaa markkinointiviestintää.

## Markkinointiviestinnän keinoin

- ✓ Luomme yhteisöllisyyttä
- ✓ Synnytämme vuorovaikutusta
- ✓ Herätämme keskustelua
- ✓ Toimimme yhdessä tekemisen hyväksi
- ✓ Parannamme tunnettuutta
- ✓ Houkuttelemme mediahuomiota
- ✓ **Sitoutamme monipuoliseen asumiseen, elämiseen, yrittämiseen ja matkailuun maaseutumaisessa yhteisössä.**

Kunnan markkinointiviestintää kohdennetaan palveluviestinnän ja tiedottamisen tavoin paikallisille ja ulkoisille kohderyhmille. Kohderyhmien rajaaminen on avainasemassa, jotta markkinointiresurssit saadaan hyödynnettyä tehokkaasti. Erilaistuneet kohderyhmät vaativat erilaisen lähestymistavan ja kattoviestin, sekä kohderyhmät tavoitetaan eri kanavista.

Kohderyhmien kategoriat vaativat erilaista lähestymistä:

**Paikalliseen** kuntalaiseen on jo luotu asukassuhde. Paikalliset kohderyhmät tarvitsevat ajankohtaista ja informatiivista tiedottamista, sekä etsivät itsenäisesti tietoa kunnan palveluista ja tapahtumista.

**Ulkoisten** kohderyhmien kohdalla markkinointiviestit ja –keinot painottuvat tunnettuuden lisäämiseen ja imagomarkkinointiin, joiden avulla suhde kuntaan luodaan.

Kunnan viestinnän ja markkinoinnin toteutumisen seurantaan asetetaan sekä laadullisia että määrällisiä mittareita. Kampanjakohtaisia ja vuosittaisia markkinointitoimenpiteitä johdetaan analytiikkaan ja tilastoihin perustuen.

## Kriisiviestintä

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.

Sosiaali- ja terveystalvelujen osalta ensisijainen tiedottaminen kuuluu hyvinvointikuntayhtymän vastuulle, mutta tärkeät tiedotteet tulee välittää eteenpäin myös kunnan tiedotuskanavien kautta.

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle.



## Kriisiviestintäohje

Kriisiviestintää johtaa se toimialajohtaja tai hänen valtuuttamanaan yksikön esimies, jonka toimialuetta kriisi koskee. Vesihuollon ja kaukolämmön osalta kriisiviestinnän vastuu kuuluu Kausalan Lämpö Oy:lle

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. pelastuslaitos, Hyvinvointiyhtymä).
- informoi puhelinvaihde/kunnan neuvonta.
- 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 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 kunnantalolla, viestinnän johtajan toimesta.
- kriisin laajuus vaikuttaa mediaviestintään: onko kyse paikallisesta vai valtakunnallisesta tai jopa kansainvälisestä uutisesta.
- 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.
- tarvittaessa avainhenkilöstön kännyköihin voidaan lähettää tekstiviesti.
- tarvittaessa henkilöstöinfot ja 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, kunnantaloon, terveyskeskuksen ja kauppojen ulko-oviin.
- jos mahdollista ja tarpeen, avaa neuvontapuhelin, kunnan vaihteen numero toimii neuvontanumerona, toimialuejohtajan / yksikön esimiehen 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 kanssa.

## Omaisten ja uhrien auttaminen

- sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa psykososiaalisesta tuesta.
- 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.

## litin kunnan viestinnän huoneentaulu



**Todennamme viestinnällämme kuntastrategian toteutumista.**



**Kun viestimme, vastaamme kysymyksiin: mitä, missä, milloin, miksi, miten ja kuka**



**Parannamme vuorovaikutusta ja tuemme hyvinvointia hyvällä viestinnällä.**



**Viestimme tukee kuntastrategian pitkäaikaista visiota: litti on hyvinvoiva ja haluttu asuinkunta kansainvälisin kosketuksin.**



**Tunnetemme omat viestintävastuamme ja toimimme sen mukaisesti.**



**Tavoitamme eri kohderyhmiä ja viestimme monikanavaisesti.**



**Viestimme kunnan arvojen mukaisesti: avoimesti, ihmislähtöisesti, vastuullisesti ja vuorovaikutteisesti.**



**Viestimme tunnistettavasti kunnan ilmeen ja graafisen ohjeiston mukaisesti**



**Viestintämme on ajankohtaista ja viestimme selkeästi tosiasioihin perustuen.**



**Luomme yhdessä viestintämyönteistä ilmapiiriä koko kuntaorganisaatioon.**

## LIITTEET

### Liite 1: Julkisuusperiaatteet 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 pidettäväksi 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 vältytään siltä, että yrittäjä liittäisi 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 henkilötietolaissa. 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 lukuun ottamatta henkilökohtaisia lisiä 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 tietojärjestelmäkuvauxiin 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 (vaitiolo-velvollisuus), eikä asiakirjan tietoja saa hyväksikäyttää. Vain sen henkilön tai tahon suostumuksella, jonka suojaksi salassapito on säädetty, viranomaisella on oikeus salassa pidettävän tiedon luovuttamiseen sivullisille. Vaitiolo-velvollisuus koskee myös tallentamattomia tietoja. Valmisteilla olevasta asiasta viranomaisen ei siis voi olla antamatta tietoja sitä haluavalle ilman laillista perustetta.

## **Liite 2: Linkit lakiteksteihin ja oppaisiin**

### **Linkit lakiteksteihin**

Perustuslaki (11.6.1999/731):

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Kuntalaki (10.4.2015/410):

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>

Julkisuuslaki/laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621):

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Hallintolaki (6.6.2003/434):

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Maankäyttö- ja rakennuslaki (5.2.1999/132)

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990132>

Digipalvelulaki/laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019):

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Digipalvelulain vaatimukset:

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/>

### **Oppaita viestinnän toteuttamiseen ja perehtymiseen:**

Kuntaliitto, ohjeita ja oppaita kuntien viestintään:

<https://www.kuntaliitto.fi/laki-ja-hallinto/viestinta-ja-markkinointi/kuntaliitto-kuntien-viestinnan-tukena/ohjeita-ja-oppaita-kuntien-viestintaan>