

MERIKARVIAN KUNTA

VIESTINTÄOHJEET

kunnanhallitus 19.8.2019 / 257 §



Sisällysluettelo

1. JOHDANTO	1
2. TIEDOTTAMISEN PERIAATTEET JA VASTUUT	1
3. KOKOUSTIEDOTTAMINEN JA MUU VÄLILLINEN TIEDOTTAMINEN	1
3.1. JULKISET JA SALASSA PIDETTÄVÄT ASIAT	2
3.2. TIEDOTUSVÄLINEIDEN PALVELU.....	2
3.3. KOKOUSASIOIDEN JULKAISEMINEN INTERNETISSÄ	2
3.4. MUU VÄLILLINEN TIEDOTTAMINEN.....	3
<i>Tiedotustilaisuudet</i>	3
<i>Tiedotusvälineissä esiintyvät virheet</i>	3
4. VÄLITÖN TIEDOTTAMINEN SUORAAN KUNTALAISILLE	3
4.1. ILMOITUSTAULUT.....	4
4.2. SÄHKÖISET TIETOVERKOT	4
4.3. VUOROVAIKUTUS.....	4
5 SOSIAALINEN MEDIA	4
5.1. SOSIAALINEN MEDIA MERIKARVIAN KUNNASSA	4
5.2. TYÖNTEKIJÄ SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÄJÄNÄ.....	5
5.3. LUOTTAMUSHENKILÖ VIESTIJÄNÄ.....	5
6 SISÄINEN TIEDOTTAMINEN	6
6.1. TYÖPAIKKAKOKOUKSET	6
6.2. LOJALITEETTIVELVOITE	6
6.3. OSALLISTUMINEN JA MUUTOSVIESTINTÄ.....	7
7. TIEDOTTAMINEN POIKEUSOLOISSA JA ERITYISTILANTEISSA	8
8. LIITTEET	9
8.1. JULKISUUSPERIAATE JA TIEDOTTAMINEN.....	9
<i>Julkisuusperiaate</i>	9
<i>Kokousten julkisuus</i>	9
<i>Asiakirjan julkisuus</i>	9
<i>Tarjousasiakirjat</i>	10
<i>Viranhakuasiakirjat</i>	10
<i>Palkat</i>	10
<i>Muut asiakirjat</i>	10
<i>Asiakirjojen luettelointivelvollisuus</i>	11
<i>Salassa pidettävät asiakirjat</i>	11
8.2. KRIISIVIESTINTÄOHJE.....	12

1. JOHDANTO

Merikarvian kunnan viestintäohjeiden lähtökohta on kuntalain 29 §. Sen mukaan 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.

Viestintäohjeen laadinnassa on hyödynnetty Kuntaviestinnän opasta (Kuntaliitto 2016).

2. TIEDOTTAMISEN PERIAATTEET JA VASTUUT

Tiedottamisen tulee olla avointa, nopeaa ja tasapuolista. Edustuksellisessa demokratiassa tiedottaminen on lähes ainoa tapa tarjota asukkaille mahdollisuus seurata ja valvoa kunnan päätöksentekoa. Päätöksenteosta tiedotetaan totuudenmukaisesti. Niin hyvät kuin ikävätkin asiat julkistetaan tinkimättä.

Kunnan yleinen palvelutiedottaminen tapahtuu ensisijaisesti internetin välityksellä. Palvelutiedottamista hoitavat myös viranhaltijat ja työntekijät osana omaa työtään.

Kunnan tiedottamista johtaa kunnanjohtaja kunnanhallituksen hyväksymän Merikarvian kunnan viestintäohjeen periaatteiden pohjalta. Yleisestä tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja apunaan hallintopäällikkö ja tiedottamisen kehittämisestä kunnan johtoryhmä. Toimialajohtaja vastaa oman toimialansa tiedottamisesta ja sen järjestämisestä. Kunkin toimielimen pöytäkirjanpitäjä vastaa päätösten tiedottamisesta. Pääasiallisia tiedottajia oman toimintansa asioista ovat tehtäväalueiden esimiehet.

Suoraan viestintään osallistuu työnsä yhteydessä suurin osa kunnan henkilöstöstä.

3. KOKOUSTIEDOTTAMINEN JA MUU VÄLILLINEN TIEDOTTAMINEN

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.

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.

3.2. TIEDOTUSVÄLINEIDEN PALVELU

Kunta lähettää valtuuston ja hallituksen esityslistat sekä niiden liitteet yhtä aikaa kaikille paikallisille tiedotusvälineille hyvissä ajoin ennen kokousta.

Kunnan luottamuselinten päätökset ovat julkisia, ja niistä tiedotetaan tiedotusvälineille välittömästi kokouksen jälkeen. Kokouksen sihteeri lähettää valtuuston ja hallituksen päätökset yhtä aikaa kaikille paikallisille tiedotusvälineille mahdollisimman pian kokouksen jälkeen. Myös lautakunnat tiedottavat merkittävistä päätöksistä esittelijän tai lautakunnan harkinnan mukaan.

On syytä tiedottaa myös äänestyksistä, eriävistä mielipiteistä, asioiden pöydälle jättämisestä sekä muista asian käsittelyn kannalta merkittävistä asioista. Suljettujen kokousten keskusteluista ei tiedoteta.

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.

3.3. KOKOUSASIOIDEN JULKAISEMINEN INTERNETISSÄ

Valtuuston, hallituksen ja lautakuntien esityslistat sekä niiden liitteet julkaistaan ennen kokousta kunnan internetsivulla. Pöytäkirjat julkaistaan internetissä 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 kulutta siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.*

Kuntaliitto on antanut kunnille erilliset ohjeet salassa pidettävien asiakirjojen ja henkilötietojen käsittelystä ja internetissä julkaisemisesta. Oikeusistuimet ovat katsooneet, 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.

Henkilötietolain 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. Erittäin laissa 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 rakennuslupan 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 kuluessa, jollei asian luonteesta muuta johdu.

3.4. MUU VÄLILLINEN TIEDOTTAMINEN

Tärkeimmät välillisen tiedottamisen kanavat ovat lehdistö, internet ja sosiaalinen media, radio ja televisio.

Tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuuksia julkiselle sanalle järjestetään merkittävistä asioista. 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.

Tiedotusvälineissä esiintyvät virheet

Tiedotusvälineissä mahdollisesti esiintyvät virheet ja harhaanjohtavat tiedot on syytä oikaista asian yleinen merkittävyys huomioiden. Tiedotusvälineiden yleisöosastoissa 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. Hallintokunta tai muu työyksikkö on oman alansa paras asiantuntija, joten vastaukset on syytä lähettää omatoimisesti näiden toimesta.

4. VÄLITÖN TIEDOTTAMINEN SUORAAN KUNTALAISILLE

Välitön tiedottaminen tarkoittaa suoraan asukkaisiin kohdistuvaa tiedottamista.

4.1. ILMOITUSTAULUT

Julkiset kuulutukset julkaistaan kunnan internetsivuilla. Tarvittaessa kunnalliset ilmoitukset voidaan julkaista myös ilmoitustaululla kunnanviraston aulassa. Ilmoitustaululle tarkoitetut ilmoitukset toimitetaan ilmoitustaulun hoitajalle.

4.2. SÄHKÖISET TIETOVERKOT

Sähköisten tietoverkkojen etuna on yhteydenoton mahdollisuus ajasta ja paikasta riippumatta. Kunnan internetsivuilla tarjotaan tietoa ja neuvontaa kunnan palveluista. Tiedot pidetään ajan tasalla. Yleisölle tarjottu atk-pääte on käytössä kunnan kirjastossa.

Kunnan verkkosivuilla on kuntalain 109 §:n 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 internetsivuilla on palautelomake ja kunnan henkilöstön yhteystiedot. Internetsivuilla on myös käytettävissä tapahtumakalenteri, jonka tarkoitus on jakaa tietoa kunnan alueella olevista tapahtumista.

4.3. VUOROVAIKUTUS

Kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Valtuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista (Kuntal 22 §).

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja;
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin;
- 4) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun;
- 5) suunnitteleamalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
- 6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

5 SOSIAALINEN MEDIA

5.1. SOSIAALINEN MEDIA MERIKARVIAN KUNNASSA

Sosiaalinen media eli some on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä ja vuorovaikutteista viestintäympäristöä kehittävä viestinnän muoto. Sosiaalisessa mediassa kaikilla on mahdollisuus osallistua tiedontuottamiseen, julkaisemiseen ja sen käsittelyyn. Sosiaalinen media on ennen kaikkea keskustelua, joka on kaikkien nähtävillä. Sosiaalisessa mediassa vallitsee käytännössä täysi sananvapaus. Tätä syystä viestinnän hallitsemisesta on tullut aiempaa vaativampaa.

Merikarvian kunnan asukkaille kohdistetun päivittäisen viestinnän pääpaino on sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisen median kanavat ovat facebook, instagram ja youtube. Tärkein kohderyhmä some-viestinnässä on kuntalaiset. Tiedottamisen tavoitteena on tiedottaa kuntaa, kuntalaisia ja kesäasukkaita koskevista ajankohdaisista asioista virallisesti, selkeästi ja aktiivisesti siten, että eri kanavissa viestinnän painopisteet eroavat selkeästi toisistaan. Lisäksi some-kanavien tavoitteena on tehdä kuntaa tunnetuksi ja kehittää kuntaimagoa positiivisesti. Eri kanavien kautta tavoitettavat kohderyhmät tulee tunnistaa ja kanavia seuraavien kohderyhmien profiilia ja määrää tulee analysoida vuosittain.

Kunnasta ja sen tarjoamista palveluista käydään keskustelua sosiaalisessa mediassa. Kunnan tulee olla aktiivinen käyttäjä, jotta se voi itse vastata kuntaa koskevaan keskusteluun. Sosiaalinen media toimii kunnan virallisen viestinnän rinnalla, sen on palveltava kunnan strategiaa ja määriteltyjen tavoitteiden saavuttamista. Kunnan kanavien kautta jaetun ja tuotetun uutisvirran hallinnasta vastaa tehtävään nimetty päätoimittaja.

5.2. TYÖNTEKIJÄ SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTTÄJÄNÄ

Medioissa on ilmoitettava selkeästi kunta tai yksikkö palvelun ylläpitäjäksi. Lisäksi sieltä on löydettävä tieto siitä, miten ja mihin aikaan palvelua ylläpidetään. Kunnan sosiaalisen median palvelun virallisuus varmistetaan myös linkittämällä se näkyviin kunnan verkkosivuille. Vastaavasti sosiaalisen median tilissä pitää olla linkki kunnan tai sen yksikön verkkosivuille. Sosiaalisen median tilin perustamiseen tarvitaan esimiehen tai kunnanjohtajan lupa. Sivustot, joita ei kyetä ylläpitämään aktiivisesti, on poistettava käytöstä.

Kunnan työntekijät kaikissa hallintokunnissa tuottavat sisältöä kunnan someen. Työstetty materiaali toimitetaan päivitysoikeudet omaaville käyttäjille, jotka julkaisevat ne sovittuna ajankohtana toivotussa mediassa.

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.

Palveluissa kommentoitaessa kuntaa koskeviin asioihin, käytetään virka-/tehtävänimikettä sekä tarvittaessa omaa puhelinnumeroa. Päivitysoikeudet omaava käyttäjä lisää vastauksesi keskusteluihin pyydettyäessä. Luottamuksellisia asioita ei saa julkaista. Sosiaalinen media on työväline, ja sen seuraaminen voi olla osa työnkuvaa. Yksityiskäyttö työaikana ei ole suotavaa. Sosiaalisessa mediasa pätevät samat lait kuin muualla (mm. henkilötietolaki, työlainsäädäntö ja tekijänoikeuslaki, EU:n tietosuoja-asetus). Työnantajalla ei ole määräysvaltaa työntekijän vapaa-ajan sosiaalisen median käyttöön, mutta työsopimuslain lojaliteettivollisuus (3:1 §) on voimassa myös työntekijän vapaa-aikana ja yksityisroolissa. Jos työntekijä omassa henkilökohtaisessa some-profiilissaan julkaisee työnantajan tiedot, hän edustaa työnantajaansa myös vapaa-ajalla. Työnantajaa vahingoittava toiminta voi olla irtisanomisperuste. Työpaikasta, työkavereista ja asiakkaista on puhuttava ja kirjoitettava arvostavasti ja asiallisesti.

5.3. 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 SISÄINEN TIEDOTTAMINEN

Johtaminen ja viestintä kuuluvat erottamattomasti yhteen. Päävastuu kunnan viestinnästä on viime kädessä kunnanjohtajalla. Toimialueiden viestintävastuu kuuluu toimialajohtajille. Vastuu riittävästä, avoimesta ja ajallisesti viivyttämättömästä työyhteisöviestinnästä kuuluu esimiehille. Esimiehen tehtävänä on esitellä ja taustoitaa 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.

6.1. TYÖPAIKKAKOKOUKSET

Kunnan koko henkilöstö on pidettävä tietoisena oleellisista kuntaa, organisaatiota 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 toimialajohtajan 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.

6.2. 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 kasvokkaisuviestintä 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.

6.3. 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 tehtävä on tukea johtoa ja henkilöstöä muutoksen toteuttamisessa. Toimivassa työyhteisössä, jossa vuorovaikutussuhteet ja ilmapiiri ovat kunnossa, muutosprosessi onnistuu paremmin. Osa muutoksista on työyksikökohtaisia 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.

Sisäiseen tiedotukseen kuuluu myös uuden työntekijän perehdyttäminen kunnan toiminnan tarkoitukseen ja hänen työtehtäviinsä sekä asemaansa organisaatiossa. Vastuu perehdyttämisestä kuuluu yksikön esimiehelle.

7. TIEDOTTAMINEN POIKEUSOLOISSA 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.

8. LIITTEET

8.1. JULKISUUSPERIAATE JA TIEDOTTAMINEN

Julkisuusperiaate

Kunnan hallinnossa noudatetaan julkisuusperiaatetta. Julkisuusperiaatteen pääsääntö 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

Valtuuston tai kunnan muunkin toimielimen kokouksen pöytäkirja tulee liitteineen julkiseksi, kun pöytäkirja on allekirjoitettu ja tarkastettu.

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 rajoitettumpaa** 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 viranomaisen 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 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. Viranhakijoiden 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 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 saatavana 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 (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.

8.2. KRIISIVIESTINTÄOHJE

Viestintäperiaatteet kriisitilanteessa

Pidä viestinnällinen aloite omissa käsissä. Kriisitilanteessa toimittajat hakevat ja saavat muilta asiantuntijoilta vastukset kysymyksiinsä, jos kunta ei niitä halua antaa. Jollei kunta ota kriisitilanteessa aloitetta ja johtajuutta omiin käsiinsä, sen ottaa joku muu. Mikään ei tee kriisinhallintaa vaikeammaksi kuin päätöksenteon menettäminen ulkopuolisille.

Kerro itse kaikki avoimesti ja rehellisesti - ja kerro nopeasti. Nopeus ei kuitenkaan saa ohittaa luotettavuutta. Peittely ja salailu pahentavat aina tilannetta. Valehtelusta jää kriisitilanteessa varmasti kiinni, eikä luottamusta voi saada enää takaisin. Jos et voi tutkinnallisista tai muista syistä antaa pyydettyä tietoa, kerro ainakin, että tietoa annetaan heti kun se on mahdollista. Alussa vastaukseksi riittää se, että asiaa selvitetään sekä milloin asiasta annetaan tietoja.

Luottamusta lisää se, että tunnustaa avoimesti virheet. Kanna vastuu tilanteesta, älä vähättele, älä siirrä vastuuta äläkä syytä muita. En kommentoi+kuulostaa työkeältä ja ylimieliseltä kriisitilanteessa. Kerro mieluummin, mikset voi kertoa asiaa tai lupaa ottaa selvää asiasta. Voit pahoitella tilannetta, vaikka syy ei olisikaan sinun. Kuuntele ja osoita myötätuntoa.

Informoi kaikkia asianosaisia sekä omaa organisaatiota. Oma henkilöstö on kriisissä avainasemassa. Yritä ennakoida myös median toimintaa ja tiedontarvetta. Pidä mediat ajan tasalla. Varaudu kohtaamaan toimittajat.

Kriisiviestintäohje

Kriisiviestintäohje otetaan käyttöön silloin, kun viestintää on syytä tai toisesta tarpeen tehostaa normaalitilanteeseen verrattuna.

Kriisiviestintää johtaa se toimialajohtaja, jonka toimialuetta kriisi koskee. 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
- 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
- informoi puhelinvaihte ja ao. sihteerit

- 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

- asianomaisten toimialojen viestintä, huolehtii yhteyksistä mediaan, laatii tiedotteet ja organisoii tiedotustilaisuudet tarvittaessa myös viikonloppuisin ja iltaisin
- mahdolliset tiedotustilaisuudet pidetään pääsääntöisesti kunnanvirastolla, 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
- laajassa kriisissä tiedotteita viedään yleisiin kokoontumispaikkoihin, eli koulujen, päiväkodin, kunnanviraston, terveyskeskuksen ja kauppojen ulko-oviin
- jos mahdollista ja tarpeen, avaa neuvontapuhelin
- varmista että viesti tavoittaa myös vammaiset ja heikkokuntoiset
- yksiköt antavat toimintaohjeet asiakkailleen
- sovi tarvittaessa viestintäyhteistyöstä seurakunnan ja SPR:n sekä muiden kolmannen sektorin toimijoiden sekä puolustusvoimien 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.