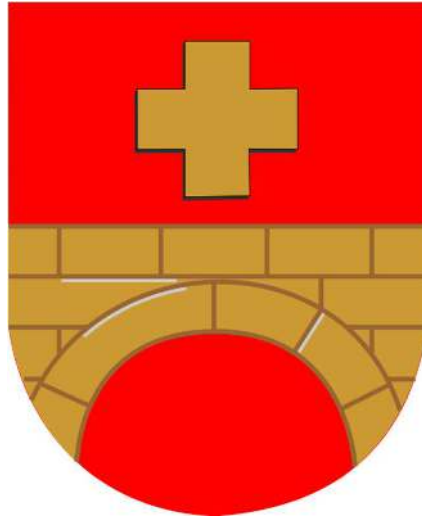


HATTULAN KUNNAN VIESTINTÄOHJE



2023

Tämä asiakirja ohjaa Hattulan kunnan viestintää ja se velvoittaa kaikkia kunnan sekä konsernin työntekijöitä kuten myös kunnan luottamushenkilöitä. Jokaisella kunnassa työskentelevällä on vastuu varmistaa sujuva viestintä ja asiakaspalvelu oman vastuualueensa ja tehtäviensä puitteissa.

1. VIESTINNÄN TOIMEENPANON PERUSAJATUS

Normaali olosuhteissa viestintävastuu noudattaa linjaorganisaation vastuualueita. Toimialueet vastaavat omien operatiivisten (erityisesti kuntalaisten palvelut) asioiden tiedottamisen oikeellisuudesta niin ajallisesti kuin sisällöllisesti kaikissa viestintäkanavissa ilman erillistä ohjausta.

Kriisi- ja erityistilanteissa viestintää johtaa kunnanjohtaja, jolla on tukenaan johtoryhmä. Kriisi- ja erityistilanteissa tiedotteita ei julkaista ennen kuin sen sisällön on hyväksynyt johtoryhmän jäsen (kunnanjohtaja tai toimialajohtaja). Pääsääntöisesti pyritään siihen, että sisällön hyväksyy kunnanjohtaja.

Kaikissa olosuhteissa kunnan kannalta merkitykseltään suurista ja tärkeistä asioista tai hankkeista tiedottamisen ohjeet antaa kunnanjohtaja. Toimialat esittelevät kunnanjohtajalle tiedotteet ennen julkaisua.

Kunnan viestintäsihteeri valvoo kunnan viestintää (sisältöä ja oikea-aikaisuutta) kunnanjohtajan linjausten mukaisesti. Hän myös auttaa ja neuvoo eri toimialueiden viestinnästä vastaavia henkilöitä. Ylläpitäjä auttaa ja tukee kotisivujen ylläpidossa.

Viestintäsihteeri on yhteinen tehtävä liikuntatoimen ja hallinnon kanssa. Ylläpitäjä on yhteinen tehtävä nuorisotyön ja hallinnon kanssa.

- Normaalitilanteessa viestintä toimenpannaan linjaorganisaation vastuiden mukaisesti.
- Kriisi- ja erityistilanteissa viestintää johtaa kunnanjohtaja, tukenaan johtoryhmä.

2. VIESTINNÄN TAVOITTEET

1. Luotettavuus: Viestien sisältö on luotettavaa, ja niiden avulla välitetään totuudenmukaista ja ajantasaista tietoa.
2. Oikea-aikaisuus: Viestit annetaan ajallaan, mieluiten ennakoivasti tärkeiden tapahtumien ja päätösten yhteydessä.
3. Ymmärrettävyys ja selkeys: Viestit pyritään laatimaan niin, että ne ovat helposti ymmärrettäviä ja selkeitä viestin vastaanottajille, jotta viestintä tapahtuu tehokkaasti.

4. Asianmukaisuus: Kunnan viestinnän tyyli on kohdesidonnaista. Yleisesti viestintä saa olla rentoa ja jopa kepeää, mutta silti asiallista. Viestijän on käytettävä tilanne sekä asia huomioon ottavaa tyyliä.
5. Innostavuus: Luoda positiivista ja kiinnostavaa kuvaa Hattulan kunnasta niin henkilöstölle, kuntalaisille kuin ulkopaikkakuntalaisille.
6. Tavoitettavuus: Saavuttaa laajempi yleisö kuntarajojen ulkopuolelta ja vahvistaa Hattulan kuvaa kiinnostavana asumisen, yrittämisen ja vapaa-ajan palveluiden kohteena.
7. Sitouttaminen: Saada työntekijät, kuntalaiset, järjestöt ja yritykset tuntemaan itsensä osaksi yhteisöä ja vahvistaa heidän sitoutumistaan kuntaan.

3. KOHDERYHMÄT

Viestinnän kohderyhmät määräytyvät viestin sisällön ja laadun mukaan eli riippuu tilanteesta. Yleisesti kuntalaiset ovat kunnan viestinnän tärkein kohderyhmä. Heillä on oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan ja miten he voivat asioihin vaikuttaa, sekä minkälaisia mahdollisuuksia ja palveluita Hattulassa on.

Kunnan oma henkilöstö on toinen keskeinen kohderyhmä.

- Kohderyhmä määräytyy viestin sisällön ja laadun perusteella.

4. VIESTINNÄN JA MARKKINOINNIN JOHTAMINEN

Kunnan viestintää ohjaa kunnanjohtaja kunnanhallituksen alaisuudessa. Hallintosäännön mukaisesti kunnanhallitus vastaa kuntakuvasta ja markkinoinnista sekä hyväksyy niihin liittyvät suunnitelmat kuten viestintäsuunnitelman. Viestinnän ja markkinoinnin toteuttamisesta vastaa toimialueet linjaorganisaation vastuiden mukaisesti.

Käytännön viestinnän ja markkinoinnin kehittämiseksi perustetaan viestintätiimi, joka kokoontuu kuukauden välein viestintäsihteerin kutsumana. Kokoontumisajankohdat viestintäsihteerin ilmoittaa aina puoleksi vuodeksi kerrallaan. Viestintäpalaverissa suunnitellaan, ohjataan ja kehitetään kunnan viestintää ja markkinointia.



- Viestintää ja markkinointia ohjaa kunnanhallitus.
- Operatiivista toimintaa johtaa kunnanjohtaja.
- Käytännön viestintä ja markkinointi toteutetaan linjaorganisaation mukaisesti.
- Viestintää ja markkinointia kehittää viestintätiimi.

5. VIESTINTÄKANAVAT

Hattulan kunnan viestinnän viralliset pääkanavat ovat

- Kaikille avoin Hattulan kunnan verkkosivu: www.hattula.fi
- kunnan sisäiseen viestintään tarkoitettu Intranet
- viranhaltijoille ja luottamushenkilöille rajoitettu Hattula-portaali

Hattulan kunnan viralliset sosiaalisen median kanavat ovat:

- Facebook: Hattulan kunta
- Instagram: Visit Hattula
- YouTube: Hattulan kunta
- TikTok: Hattulan Kunta
- LinkedIn: Hattulan kunta

Sosiaalisen median kanavat voivat muuttua tilanteen ja vaatimusten mukaisesti.

6. KUNNAN VERKKOSIVUT

Kuntalain (29 §) mukaan verkkosivuilla on julkaistava kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot, joita ovat muun muassa kunnan strategia, talousarvio, tilinpäätös, konserniohje, luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset sekä palveluista perittävät maksut.

Lisäksi kunnan sivulle on koottu kuvaukset kunnan palveluista, sähköiset asiointipalvelut, lomakkeet sekä linkkejä valtakunnallisiin asiointipalveluihin. Verkkosivuilta löytyvät kattavasti eri toimipisteiden ja työntekijöiden yhteystiedot. Verkkosivuilla julkaistaan kuulutukset, tiedotteet, ajankohtaiset asiat ja tapahtumat. Sivuilta löytyy tietoa päätöksenteosta.

Jokainen yksikkö tai työpiste (vast.) vastaa omien sivujensa sisällöstä, ajantasaisuudesta ja päivityksestä.

- Jokainen yksikkö tai työpiste (vast.) vastaa omien sivujensa sisällöstä, ajantasaisuudesta ja päivityksestä.

7. SOSIAALINEN MEDIA

Kunnan virallisia sosiaalisen median kanavia hallinnoi niihin erikseen nimetyt henkilöt. Sosiaalisen median sisältö tulee olla ajankohtaista, laadukasta, helposti lähestyttävää ja asiaan liittyen rentoa ja kiinnostavaa.

8. MEDIAYHTEISTYÖ

Hattulan kunnalla on oltava vuosittain sovittava yhteistyösopimus paikallisen median kanssa, jonka kanavilla kunta julkaisee ilmoituksia sekä kunnanjohtajan ylläpitämää kolumnia. Lisäksi kunnan ilmoituksia julkaistaan muissa medioissa kohdennetusti niin markkinointi kuin kannatustarkoituksissa.

9. VISUAALINEN ILME

Hattulan kunnan visuaalista ilme määritetään graafisessa ohjeistuksessa. Sen tarkoitus on edistää kuntabrändin vahvistumista, lisätä luotettavuutta sekä luoda positiivista ja yhdenmukaista kuvaa kunnasta.

Graafinen ohje määrittää visuaalisen ilmeen ja tyylin, jota kunnassa käytetään. Tähän kuuluu muun muassa ennalta määritetyt kirjasimet, värimaailmat, tunnukset, sähköpostin allekirjoitukset ja muita graafisia materiaaleja. Visuaalista ilmettä hyödynnetään niin sisäisessä kuin ulkoisessa viestinnässä. Graafinen ohje löytyy kunnan verkkosivuilta ja Intranetistä.

10. SISÄINEN VIESTINTÄ

Sisäisen viestinnän tavoite on tukea kunnan toimintaa ja parantaa tiedonkulun tehokkuutta. Organisaation sisäisestä viestinnästä vastaavat esihenkilöt linjaorganisaation mukaisesti. Henkilökunnan sisäisistä asioista on aina viestittävä ensin sisäisesti ennen asioiden julkistamista.

Yleisistä asioista viestitään pääasiassa ja ensisijaisesti Intranetissä. Jos työntekijällä ei ole mahdollisuutta Intran käyttöön, on esihenkilön huolehdittava, että työntekijä saa tarpeelliset tiedot muutoin. Esihenkilöiden tehtävänä on varmistaa, että työntekijällä on tarvittavat tiedot siihen mistä ja miten tietoa löytää.

Ensisijaisesti käytetään Intranettiä sekä sähköpostia. Hattulan kunnalla on käytössä henkilöstön postituslista (hattula-kaikki@hattula.fi ja hattulan_sivistys@eduhat.fi), joilla tavoittaa kaikki kunnan työntekijät.

- Organisaation sisäisestä viestinnästä vastaavat esihenkilöt linjaorganisaation mukaisesti – periaatteella ”pidä huolta, että alaisesi ovat tietoisia asioista”.
- Henkilökunnan sisäisistä asioista on aina viestittävä ensin sisäisesti ennen asioiden julkistamista.

11. PÄÄTÖSVIESTINTÄ

Toimielinten esityslistat julkistetaan ennen kokousta ja päätöslistat viedään kunnan verkkosivuille pöytäkirjantarkistuksen jälkeen. Tiedotusvälineille päätöksistä tiedottaa toimielimen puheenjohtaja tai hänen niin päättäessä toimielimen esittelijä.

Merkityksellisemmistä päätöksistä laaditaan tiedotteet, jotka julkaistaan kunnan verkkosivuilla sekä tarvittaessa lähetetään median edustajille suoraan.

Kuntalain 108 § mukaan kunnan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne kunnan kotisivulla. Maankäyttö- ja rakennuslakiin perustuvat kuulutukset julkaistaan edelleen myös paperi-ilmoitustaululla kunnanvirastossa ja tarvittaessa virallisessa ilmoituslehdessä.

Koko kuntaa koskevissa asioissa mediatiedotteiden tulee olla kunnanjohtajan hyväksymiä ja toimialoja koskevien mediatiedotteiden osalta toimialajohtajien hyväksymiä. Kunnan virallisen kannan asioihin ja lausuntoja antaa pääsääntöisesti asiayhteyden kannalta keskeisin toimialajohtaja tai kunnanjohtaja.

- Tiedotusvälineille päätöksistä tiedottaa toimielimen puheenjohtaja tai hänen niin päättäessä toimielimen esittelijä.
- Merkityksellisemmistä päätöksistä laaditaan tiedotteet, jotka julkaistaan kunnan verkkosivuilla sekä tarvittaessa lähetetään median edustajille suoraan.

12. TYÖNTEKIJÄN LOJALITEETTIVELVOITE

Työntekijän lojaliteettivelvoite on työoikeudellinen periaate, joka tarkoittaa työntekijän velvollisuutta toimia työnantajan edun mukaisesti. Tämä velvoite perustuu työsopimuslakiin ja on yksi työntekijän keskeisistä velvollisuuksista.

Lojaliteettivelvoite edellyttää, että työntekijä toimii rehellisesti ja vilpittömässä mielessä työnantajan etujen edistämiseksi. Salassa pidettävien asioiden kertominen julkisesti tai omien esihenkilöiden tai kollegoiden julkinen haukkuminen, moittiminen, arvostelu tai työnantajaa vahingoittavat julkiset puheet eivät ole hyväksyttäviä.

Työntekijä voi ilmaista oman mielipiteensä julkisuudessa, se tulee kuitenkin kertoa yksityishenkilönä, ei kunnan tai sen yksikön virallisena kantana. Erityisesti sosiaalisessa mediassa on tärkeä erottaa, toimiiko siellä yksityishenkilönä vai kunnan edustajana. Työntekijän työnkuvalla ja asemalla on merkitystä: mitä vastuullisemmassa asemassa työntekijä on, sitä pienempi teko voi rikkoa lojaliteettivelvoitetta. Velvoite tulee muistaa myös sosiaalisessa mediassa toimittaessa ja keskustellessa.

- Luottamuksellisia asioita ei saa saattaa julkisuuteen.
- Kuntaa tai kunnan työntekijöitä sekä luottamushenkilöitä ei tule julkisesti ja tarpeettomasti haukkua, arvostella tai moittia.

13. VIESTINTÄ KRIISI- JA ERITYISTILANTEISSA

13.1. Tavoite

Kriisi- ja erityistilanneviestinnän tavoite on tilanteen hallinta, lisävahinkojen torjuminen, tarpeettoman huolen hälventäminen, korvaavista palveluista viestiminen ja väärän tiedon leviämisen ehkäiseminen.

Kuntalaiset tarvitsevat tietoa erityisesti siitä, jos kunta tai muu viranomaisen toimii poikkeavasti ja miten kansalaisten odotetaan tilanteessa toimivan. Tieto on toiminnan tärkeä edellytys, ja asiallinen tieto rauhoittaa mieliä.

Kunnan tehtävä on kertoa kuntalaisille kunnan palveluiden järjestämisestä ja kunnan toimista häiriö-, erityis- ja kriisitilanteissa.

Kunta voi myös avustaa vastuuviranomaisten, kuten poliisin tai pelastuslaitoksen, tiedonvälitystä jakamalla viestintävastuussa olevan viranomaisen antamaa tietoa.

Kriisiviestinnän tulee olla täsmällistä, rehellistä ja ymmärrettävää.

- Kriisiviestinnän tulee olla täsmällistä, rehellistä ja ymmärrettävää

13.2. Johtaminen

Kriisi- ja häiriötilanteissa toimintaa kuten myös viestintää johtaa kunnan johtoryhmä, joka lähtökohtaisesti kokoontuu kunnanvirastolla. Kunnanjohtaja päättää medialle annettavasta tiedosta kuten myös henkilöstölle, muille viranomaisille ja luottamushenkilöille jaettavasta tiedosta.

Hallituksen ja valtuuston puheenjohtajat eivät vastaa kriisin varsinaisesta hoitamisesta, mutta heidät ja muut päättäjät pidetään jatkuvasti tietoisina kriisin etenemisestä ja puheenjohtajat osallistuvat tarvittaessa johtoryhmän kokouksiin.

Kunnan viestintäsihteeri sekä kotisivuista vastaava henkilö osallistuvat johtoryhmän työhön.

- Johtoryhmän rooli korostuu kriisi- ja häiriötilanteissa.

13.3. Viestintäkanavat

Kunnan verkkosivut ovat luontevin paikka tavoittaa suuri yleisö. Kriisiviestinnän tiedotteet on löydettävä kunnan sivuilta helposti. Tämä voi edellyttää kotisivujen etusivun muokkaamista siten, että kriisitiedotteet sekä – linkit näkyvät selvästi.

Kunnan sivuilla on kriisitilanteissa linkit valtakunnalliseen ja alueelliseen materiaaliin ja ohjeistukseen.

Kunta käyttää kaikkia mahdollisia viestintäkanavia, koska mikään yksittäinen kanava ei tavoita kaikkia kuntalaisia. Kunnan verkkosivujen lisäksi tulee tilanteen mukaan käyttää

- tiedotusvälineet (YLE, Hämeen sanomat, Hattulaan.fi),
- sosiaalisen median kanavat,
- Wilma-viestit,
- Hattula Yhdessä hankkeen kautta rakennettu yhteistyöverkosto (osoitteet saatavilla hankkeen vastuuhenkilöltä).

13.4. Ohje jokaiselle

- Ilmoita poikkeavasta tilanteesta tai tapahtumasta HETI esimiehellesi.
- Älä levitä huhuja tai vääriä tietoja.

- Kriisi- ja häiriötilanteissa viestintää johtaa kunnanjohtaja ja johtoryhmä.
- Viestinnässä hyödynnetään kaikkia mahdollisia kanavia.
- Jokaisen on ilmoitettava poikkeavista tilanteista välittömästi omalle esimiehelle.