



LAIHIAN KUNNAN VIESTINTÄOHJE

Hyväksytty kunnanhallituksessa 26.11.2018 § 352

Sisällys

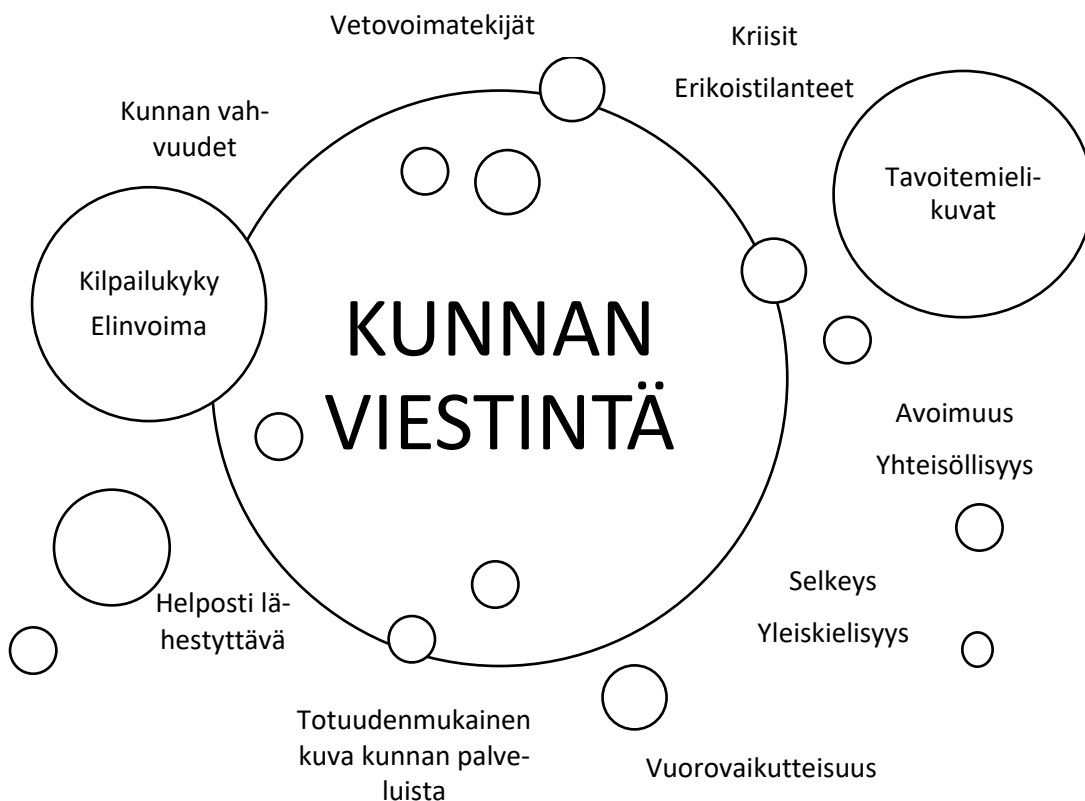
1. JOHDANTO.....	2
2. VIESTINNÄN LÄHTÖKOHDAT	3
3. VIESTINNÄN VASTUUT.....	4
4. SISÄINEN VIESTINTÄ	5
4.1. Sisäisen viestinnän organisointi.....	5
4.2. Sisäisen viestinnän välineet.....	5
5. ULKOINEN VIESTINTÄ	6
5.1. Asioiden valmistelua ja päätöksentekoa koskeva viestintä	6
5.2. Kuntalaisviestintä	7
5.3. Luottamushenkilöviestintä	7
5.4. Verkkoviestintä.....	8
5.5. Markkinointiviestintä.....	8
6. KRIISIVIESTINTÄ	9
7. VIESTINNÄN MUU OHJEISTUS JA VÄLINEET	9
7.1. Kunnan ilmoitukset ja kuulutukset.....	9
7.2. Viestinnän ja markkinoinnin kärjet.....	10
7.3. Visuaalinen ilme.....	10
7.4. Sähköposti	10
7.5. Sosiaalinen media.....	10
7.6. Valokuvat.....	10
8. VUOSISUUNNITTELU.....	10
9. LÄHDELUETTELO.....	11

1. JOHDANTO

Avoin ja vuorovaikutteinen viestintä kuuluu keskeisesti hyvään hallintoon ja kunnan toimintaan. Viestinnän tehtävänä on tukea demokratian toimivuutta. Lähtökohtana ovat aina kuntalaisten tarpeet.

Tässä viestintäohjeessa määritellään kunnan viestinnän peruslinjat ja tavoiteltava profiili. Profiililla tarkoitetaan tavoitemielikuvaa, jonka kunta haluaa viestiä itsestään. Ohje sisältää määrittelyjä ja tavoitteita, joita soveltaen viestimme sidosryhmien ja ympäristön kanssa, ja jotka tukevat kunnan kokonaistavoitteita ja kuntastrategiaa. Viestintäohje on laadittu kunnan strategian pohjalta.

Viestintä on osa jokaisen organisaation arkea ja toimintoja. Kunnassa viestinnällä halutaan tavoitella ja ilmaista muun muassa seuraavia asioita:



Kuva 1. Kunnan viestinnän tavoitteita

Sen lisäksi, että viestinnällä tuetaan kuntastrategiassa asetettuja tavoitteita, sen avulla luodaan ja vahvistetaan positiivista kuntakuvaa ja lisätään tunnettavuutta. Viestimällä tarjoamme tietoa palveluista, jaamme tietoa kuntalaisille, henkilöstölle ja muille sidosryhmille sekä edistämme kuntalaisten ja henkilöstön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Viestinnän avulla lisäämme myös kunnan ja sen sidosryhmien vuorovaikutusta ja yhteistyötä sekä vahvistamme henkilöstön sitoutumista ja yhteisöllisyyttä.

Viestinnällä myös markkinoidaan Laihian kuntaa, vahvistetaan kuntakuvaa ja hoidetaan mediasuhteita. Kuntakuva tai kuntaimago on mielikuvien kokonaisuus, joka syntyy tiedon, asenteiden ja arvojen, uskomusten, ennakkoluulojen, kokemusten ja kuulopuheiden perusteella. Kunnan viestintä ei ole enää pelkästään tiedon välittämistä tai asenteisiin vaikuttamista vaan se on myös suoranaista palvelujen markkinointia. Hyvään imagoon tarvitaan yksinkertaistettuna vain kahta asiaa; hyvää toimintaa ja hyvää viestintää.

Kunnat taistelevat asukkaista, yrittäjistä, työntekijöistä, matkailijoista ja investoinneista. Valintatilanteissa ja päätöksiä tehtäessä tärkeitä asioita ovat kunnan tunnettuus ja kunnasta syntyvät mielikuvat. Hyvästä kuntakuvasta voi seurata kunnalle monia myönteisiä asioita, esimerkiksi rahoitus- ja kaavapäätöksiä, matkailun lisääntymistä ja yrittäjien kiinnostusta. Hyvä mielikuva voi myös avata kuntalaisten silmät näkemään oma kunta positiivisessa valossa, kohottaen viihtyvyyttä ja identiteettiä ja johtaa toiminnan ja miljöön kehittämiseen. Asennemuutokset, huhujen vaimeneminen ja hyvien viestien korostaminen ovat myös hyvän kuntakuvan seurauksia. Organisaation sisällä hyvä kuntakuva saa työntekijät olemaan ylpeitä työstään, auttaa saamaan hyvää henkilöstöä ja tekee kuntaorganisaatiosta halutun työpaikan.

Laihia haluaa kohottaa kuntaprofiiliaan ja painottaa strategiassaan aktiivista, suunnitelmallista ja avointa viestintää. Kunnalle halutaan luoda myönteinen imago. Asiat, joiden avulla Laihia haluaa rakentaa kunnan elinvoimaa, ovat:

1. *Hyvinvoiva: toimivat peruspalvelut ja vapaa-ajanviettopaikat sekä kattavat harrastusmahdollisuudet rakentavat hyvinvoinnin perustan*
Laihia vahvistaa imagoaan hyvänä asuinkuntana niin kunnassa asuville kuin mahdollisille uusille kuntalaisille. Toiminta on aktiivista ja palvelut joustavia.
2. *Viihtyisä: kunta kahden maakunnan rajalla on lähellä kaikkea, silti rauhallinen, puhdas ja turvallinen*
Vaasan ja Seinäjoen kaupunkien kupeessa oleva maalaiskunta mielletään houkuttelevaksi ja tunnetuksi. Viihtyisä ja turvallinen asuinympäristö luo positiivista asuinkunta-imagoa ja tavoitteena on kunnan keskeisen sijainnin hyödyntäminen.
3. *Pieni ja ketterä: Asiat hoituvat nopeasti ja asiakaslähtöisesti, oli sitten kysymyksessä tonttiasiat, päivähoitopaikan järjestäminen tai mikä tahansa kuntalaista, yritystä tai yhteisöä askarruttava asia: Kunnantalon ovet ovat avoinna!*
Kuntalaisia palvellaan joustavasti ja hymyssä suin, meitä on helppo lähestyä!
4. *Yhteisöllinen: Laihialla kökkähenki elää ja voi hyvin – niin kunnan, kuntalaisten kuin yhteisöjenkin toiminnassa*
Yhteishenki ja yhteinen identiteetti ovat kunnassa voimissaan. Luodaan mielikuva vireästä ja yhteistyökykyisestä kunnasta.
5. *Komiasti nuuka: Laihian marka on päivittynyt euroaikaan, mutta sisin on säilynyt: Laihialla osataan tehdä asiat taloudellisesti ja tehokkaasti*
Laihialainen nuukuus on päässyt Elävän perinnön kansalliseen luetteloon. Nuukuus päivitetään nykyhetkeen; tavoitteena on viestiä kunnan taloudellisesta elinvoimasta, laihialaisvitsejä unohtamatta.

2. VIESTINNÄN LÄHTÖKOHDAT

Laihian kunnan viestintäohje pohjautuu kunnan strategiaan ja hallintosääntöön sekä kansallisessa lainsäädännössä määriteltyihin kuntien viestintävelvoitteisiin.

Kuntastrategian 2018–2022 tavoitteina ovat kuntalaisten hyvinvointi, kunnan vetovoimaisuus ja talouden tasapaino. Nämä tavoitteet ohjaavat kaikkia kunnan toimintoja, niin myös viestintää. Asiakasarvojen tulee määrittellä sitä, mihin suuntaan kunnan viestintää kehitetään sekä näkyä kunnan viestintätoimenpiteissä. Kuntastrategiassa mainitaan aktiivinen, suunnitelmallinen ja avoin viestintä prosessina, jolla pyritään kunnan tavoitteisiin ja toteuttamaan kunnan asiakasarvoja.

Laihian kunnan hallintosäännössä määrätään kunnan organisaatiosta sekä päätöksenteko- ja kokousmenetelystä. Viestinnän osalta hallintosääntöön on kirjattu seuraavaa (1 luku 6 §):

Kunnanhallitus johtaa kunnan viestintää ja tiedottamista kunnan toiminnasta. Kunnanhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.

Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.

Kunnanhallitus, lautakunnat, 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. Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

Useat lait ohjaavat kuntien viestintää. Uuden kuntalain viestintäpykälä (29 §) koskee kaikkea kunnan toimintaa. Laissa korostetaan kuntalaisten oikeutta osallistua päätösten valmisteluun. Aktiivinen, monikanavainen, riittävä, ymmärrettävä ja oikea-aikainen viestintä luo edellytyksiä osallistumiselle ja vaikuttamiselle. Julkisuusperiaatteen mukaan jokaisella on oikeus saada tietoja viranomaisten toiminnasta. Viestintä ja tiedottaminen toteuttavat osaltaan hallinnon julkisuusperiaatetta. Julkisuusperiaatetta toteutetaan kunnallishallinnossa

- asiakirjojen julkisuudella (perustuslaki 12 §, julkisuuslaki 1, 19 ja 24 §)
- kokouksen julkisuudella (kuntalaki 101 §)
- viestinnällä ja tiedottamisella (kuntalaki 29 §, julkisuuslaki 20 §) ja
- vaikuttamismahdollisuuksien varaamisella (hallintolaki 41 §).

Viestintään liittyvät myös

- kunnan ilmoitusten julkaiseminen yleisessä tietoverkossa (kuntalaki 108 §)
- tietojen saatavuus yleisessä tietoverkossa (kuntalaki 109 §)
- päätösten yleistiedoksianto kunnan jäsenille yleisessä tietoverkossa (kuntalaki 140 §)
- selkeä ja ymmärrettävä kielenkäyttö (hallintolaki 9 §, kuntalaki 29 §)
- asiakkaille annettava neuvonta ja kysymyksiin ja tiedusteluihin vastaaminen (hallintolaki 8 §) ja
- kaavoittamisesta tiedottaminen (maankäyttö- ja rakennuslaki 6 §).

3. VIESTINNÄN VASTUUT

Kunnanvaltuusto päättää kunnan strategiasta ja tavoitteista, joihin kunnan viestintä perustuu. Kuntalain mukaan valtuusto vastaa siitä, että kuntalaisilla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.

Kunnanhallitus hyväksyy kunnalle laadittavan viestintäohjeen ja siihen tehtävät päivitykset. Kunnanhallitukselle viedään tiedoksi viestintäohjeeseen nojaava vuosittain päivitettävä viestinnän vuosisuunnitelma.

Tiedotusta ohjaa, valvoo ja johtaa kunnanhallitus, kunnanjohtaja ja hallintojohtaja. Viestinnän toteuttamisesta ja kehittämisestä vastaavat elinvoimajaosto, johtoryhmä, kotisivuryhmä ja some-tiimi yhteistyössä eri toimialojen ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Vuosittain valmistellaan viestinnän vuosisuunnitelma, jossa määritellään keinot ja toimenpiteet viestinnän ja markkinoinnin toteuttamiseksi. Osastopäälliköt ja muut esittelevät viranhaltijat ovat vastuussa oman alansa tiedotuksesta.

Luottamushenkilöt muokkaavat ja luovat omalla toiminnallaan ja kannanotoillaan kuntakuvaa Laihiasta. Roo-liin kuuluvat visiointi sekä arvo- ja linjakeskustelut. Jokainen kunnan työntekijä viestii ja vastaa omalta osaltaan kuntakuvan rakentumisesta omalla työpanoksellaan ja asiakaslähtöisellä toiminnallaan. Julkiseen keskusteluun osallistuminen on kaikkien oikeus, mutta oma rooli kunnan työntekijänä on muistettava.

Yhtenäinen ja yhdessä sovittu viestintä kunnasta luo ja tukee myönteistä ja realistista kuntakuvaa. Viestittäessä kunnan päätöksistä tai valmistelussa olevista asioista on muistettava myös rooli ja asema, jossa viestii. Mikäli tietojen julkisuudesta, viestimistävasta tai sisällöstä on epäselvyyttä tai -varmuutta, on siitä neuvoteltava kunnanjohtajan tai hallintojohtajan kanssa.

4. SISÄINEN VIESTINTÄ

Osaamista, johtamista, työkykyä, työolosuhteita ja töiden sisältöä voidaan kehittää vain yhteistyössä henkilöstön kanssa. Hyvin hoidettu henkilöstöviestintä on välttämätöntä tulokselliselle toiminnalle ja työelämän laadun kehittämiseksi. Sisäinen viestintä tukee kunnan toimintaa, tiedottaa toiminnasta, taustoittaa sitä, välittää kunnan tavoitemielikuvia henkilöstön keskuudessa ja tukee vuorovaikutusta ja keskustelua. Organisaation maineen tai brändin rakentaminen lähtee aina liikkeelle hyvästä sisäisestä tiedonkulusta.

Kunnan strategia ja tavoitteet toteutuvat käytännössä vasta arkisessa työssä. Käytännön arkityössä esimiesten rooli on oleellinen riittävän, oikean ja motivoivan tiedon välittämisessä ja keskustelun käynnistämässä. Jokaisella työyhteisöllä on oltava mahdollisuus ja myös vastuu sopia sisäisistä viestintäkäytännöistä. Henkilöstöviestintä voi olla suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Keinoja ovat muun muassa tiimipalaverit, palaute työstä, työpaikka- ja henkilöstökokoukset, tiedotteet, tiimityö, perehdyttäminen, kehityskeskustelut, työnohjaus, sähköpostiviestit ja intranet.

Sisäisen viestinnän tulee olla aktiivista, ennakoivaa, avointa ja riittävää. Yhteiset pelisäännöt on syytä luoda eri viestintätapoihin. Avoin viestintä tarkoittaa, että asioista kerrotaan totuudenmukaisesti ja realistisesti. Oikea ja olennainen tieto ehkäisee huhujen ja väärrien käsitysten syntymistä. Hyvä tiedonkulku lisää myös henkilöstön luottamusta viestintään ja omaan työyhteisöön. Vuorovaikutus organisaation sisällä edistää yhteisten tavoitteiden hahmottamista, niiden saavuttamista ja toteuttamista.

4.1. Sisäisen viestinnän organisointi

Jokapäiväinen viestintä on osa jokaisen työntekijän ja luottamushenkilön perustehtäviä. Erityinen vastuu kunnan sisäisestä viestinnästä on osastopäälliköillä ja esimiehillä.

Esimiehet ovat vastuussa johtamansa osaston viestinnästä. Osastojen sisäinen viestintä rakentuu keskustelulle ja vuorovaikutukselle, johon kaikkien työyhteisön jäsenten toivotaan osallistuvan. Viestinnän avulla voidaan sitouttaa ja motivoida henkilöstöä sekä osallistaa oman ja työyhteisön toiminnan kehittämiseen. Esimiehen vastuulla olevaan sisäiseen viestintään kuuluu myös uuden työntekijän perehdyttäminen.

Intranetin ja kotisivujen päivittämisestä vastaavat verkkosivuston vastuuhenkilöt, jotka löytyvät kunnan verkkoviestintäohjeesta.

4.2. Sisäisen viestinnän välineet

Tehokkaimpia sisäisen viestinnän välineitä ovat henkilökohtaiseen osallistumiseen ja vuorovaikutukseen perustuvat tilaisuudet ja kasvokkain tapahtuva viestintä. Nämä mahdollistavat henkilökohtaisen ja reaaliaikaisen keskustelun, jossa voidaan vaihtaa tietoa, näkemyksiä ja saada palautetta. Mitä vaikeampi käsiteltävä asia on, sitä henkilökohtaisempi viestintäkanavan on syytä olla.

Kunnan intranet on tarkoitettu koko henkilöstön yhteiseksi sisäisen viestinnän välineeksi. Sen kautta tiedotetaan kaikki henkilöstöä koskevat asiat. Sieltä löytyvät muun muassa ohjeistukset, säännöt ja lomakkeet. Jokainen kunnan työntekijä on oikeutettu intranet-tunnuksiin tutustuttuaan ensin tietoturvaohjeeseen ja allekirjoitettuaan tietoturvasitoumuksen. Niiden työntekijöiden tiedottamisesta, jotka eivät käytä intranettiä, vastaa esimies/osaston päällikkö.

Intranetin lisäksi muita sisäisen viestinnän välineitä ovat sähköposti, pikaviestimet, videoneuvottelut, puhe- lutt, tekstiviestit, ilmoitustaulut, yhteiset kalenterit, tiedotteet, muistiot, osasto- ja muut sisäiset palaverit sekä epäviralliset keskustelut.

5. ULKOINEN VIESTINTÄ

Kunnan ulkoisen viestinnän keskeisenä tehtävänä on välittää kuntalaisille, yrityksille, yhteisöille, tiedotusvälineille, yhteistyökumppaneille ja muille sidosryhmille tietoa kunnan toiminnasta, valmistelussa olevista asioista, päätöksenteosta sekä kunnan järjestämistä palveluista.

5.1. Asioiden valmistelua ja päätöksentekoa koskeva viestintä

Kuntalaisia on tiedotettava ja heitä on kannustettava ottamaan kantaa heitä itseään koskeviin asioihin. Osallistumista tulisi edistää kaikissa yleisen edun kannalta merkittävässä asioissa, ei vain silloin, kun laki sitä vaatii. Jotta valmistelussa olevat asiat tulevat kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja sidosryhmien tietoon, on niistä viestittävä ajoissa ja kattavasti.

Laihian kunnanvaltuuston ja -hallituksen sekä eri lautakuntien esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan liitteineen kunnan kotisivuilla. Kunnan viralliset ilmoitukset julkaistaan kunnan kotisivuilla sekä tarpeen ja lain mukaan kunnan ilmoitustaululla ja paikallislehdessä. Päätöksistä tiedotetaan hallintolain mukaisesti joko kuuluttamalla tai lähettämällä ote päätöksestä asianosaisille.

Kunnanvaltuuston kokoukset ovat julkisia ja näin ollen kaikille avoimia tilaisuuksia. Valtuuston päätöksistä tiedotetaan tarvittaessa suoraan tiedotusvälineille, pääsääntöisesti kokouksen sihteerin tai osastopäälliköiden toimesta. Kunnanhallituksen päätöksistä medialle tiedotetaan erillisessä lehdistöinfossa kokousta seuraavana päivänä, jossa ovat mukana kokouksen sihteeri ja tarvittaessa esittelijä ja kokouksessa ollut viranhaltija. Lautakuntien päätöksistä medialle tiedottaa toimielimen esittelijä. Tarpeen vaatiessa voidaan järjestää päätöksiä koskevia tiedotustilaisuuksia ja infoja henkilöstölle ja medialle.

Vaikuttamistoimieliminä kunnassa toimivat nuorisovaltuusto, ikäihmisten neuvosto sekä vammaisneuvosto. Näiden toimielinten kokousten muistiot julkaistaan kunnan kotisivuilla. Lisäksi toimielimillä voi olla omia viestinnän kanavia.

Vuonna 2015 voimaan tullessa kuntalaissa on huomioitu kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Valtuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista. Näitä keinoja ovat muun muassa keskustelu- ja kuulemistilaisuudet, kuntalaisraadit ja mielipidekyselyt. Lisäksi voidaan valita palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin, järjestää mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun, suunnitella ja kehittää palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa sekä tukea asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Kuntalaisaloite

Kuntalaisilla on aloiteoikeus kunnan toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen voi lähettää sähköpostitse kunnan kirjaamoon, tuoda kunnanviraston infopisteeseen tai postittaa kuntaan. Aloitteen voi tehdä myös Oikeusministeriön kuntalaisaloite.fi -palvelussa. Nimettömiä aloitteita ei käsitellä. Saapunut aloite kirjataan kunnan kirjaamossa ja aloite lähetetään sille hallintokunnalle, jonka toimivaltaan asia kuuluu. Tehdyt kuntalaisaloitteet kootaan ja annetaan tiedoksi kunnanvaltuustolle vuosittain.

Luottamushenkilöt

Osana asioiden valmistelua kunnan luottamushenkilöille järjestetään tilaisuuksia, esimerkiksi iltakouluja, infoja ja valtuustoseminaareja, joissa käydään läpi päätöksentekoon tulevia asioita. Kuntalaisten edustajina luottamushenkilöt ovat yksi kanava, jota kautta kuntalaiset voivat esittää kysymyksiä ja mielipiteitään valmistelijoiden tietoon ja vastattaviksi.

Kaavoitus

Kaavoitus on maankäyttö- ja rakennuslaissa ja -asetuksissa määritelty suunnittelu- ja päätöksentekoprosessi, jonka lopputuloksena on lainvoimainen kaava. Maankäyttö- ja rakennuslain mukaan kaavaa valmisteltaessa on oltava vuorovaikutuksessa niiden henkilöiden ja yhteisöjen kanssa, joiden oloihin tai etuihin kaava saattaa

huomattavasti vaikuttaa. Kaavoja valmistelevien viranomaisten on tiedotettava kaavoituksesta sillä tavoin, että niillä, joita asia koskee, on mahdollisuus seurata kaavoitusta ja vaikuttaa siihen. Kaavaprosessin aikana sen eri vaiheista tiedotetaan pääasiassa kunnan kotisivuilla ja paikallislehdessä. Valmisteluasiakirjat ovat nähtävillä kunnanvirastossa kuulutuksessa ilmoitettuna ajankohtana.

5.2. Kuntalaisviestintä

Kuntalaisviestinnän tavoitteena on lisätä asukkaiden tietoa kunnan toiminnasta, palveluista, taloudesta sekä helpottaa asiointia. Viestintä tavoittaa varmimmin kuntalaiset, kun käytetään monikanavaista tiedotusta ja huomioidaan eri asukasryhmien tarpeet. Asukasviestinnän keskeisenä elementtinä ovat kunnan kotisivut. Lisäksi kunta toimittaa jokaiselle uudelle kuntalaiselle kuntapaketin. Sosiaalisen median välineistä kuntalaisviestintään käytetään tämän viestintäohjeen kirjoittamisen aikaan Facebookia ja Instagramia.

Kotisivut

Kunta viestii ja tiedottaa kotisivuillaan. Tärkeimmät ja ajankohtaisimmat asiat löytyvät aina etusivulta. Hallintokunnat vastaavat omien tietojensa päivityksestä kotisivuille. Sivuston kokonaisuudesta vastaa asianhallintasihteeri ja kotisivuryhmä yhteistyössä verkkosivuston ylläpitäjän kanssa.

Palaute

Kuntaan voi lähettää palautetta kunnan kotisivuilta löytyvän sähköisen palautelomakkeen avulla. Palaute ohjataan asiasta vastaavalle viran- tai toimenhaltijalle. Palautetta voi antaa myös suoraan ottamalla yhteyttä asianomaiseen viranhaltijaan tai työntekijään, lähettämällä palautteen sähköpostitse kunnan kirjaamoon tai tuomalla kirjallisena kunnanviraston infopisteeseen.

Yleisötilaisuudet

Yleisötilaisuuksia järjestetään tarpeen mukaan, esimerkkinä maankäyttöön ja kaavoitukseen liittyvät suunnitelmat ja kunnan palveluihin tulevat muutokset.

Sosiaalinen media

Kunnan oma Facebook-sivu avattiin tammikuussa 2018 ja Instagram-tili kesäkuussa 2018. Molempien kanavien päivittämisestä vastaa some-tiimi. Omilla Facebook-sivuillaan ja/tai Instagram-tiliillään viestivät Laihian kunnankirjasto, nuorisotoimi, liikuntatoimi, uimahalli, Laihian lukio, Liikkuva koulu Laihia ja Oravametsän päiväkotit (tilanne 29.10.2018). Sosiaalisen median käytöstä kunnassa on oma Sosiaalisen median ohjeistus sekä lisäohje Facebookin käytöstä, jotka koskevat jokaista kunnan työntekijää ja luottamushenkilöä.

Info- ja palvelupiste

Kunnan infopiste sijaitsee kunnanviraston 1. kerroksessa. Se toimii myös Kelan asiointipisteenä. Tilassa on kuntalaisten käytettävissä tietokone nettiyhteydellä.

5.3. Luottamushenkilöviestintä

Luottamushenkilöiden julkinen rooli ja sidosryhmäsuhteet ovat yksi merkittävä asia kuntakuvan luomisessa ja viestinnässä. Luottamushenkilöt ovat myös linkki kunnan ja kuntalaisten välillä. Kunnan viranhaltijoiden ja luottamushenkilöiden yhteisiä keskustelupaikkoja ovat muun muassa valtuustoinfot ja iltakoulut.

Luottamushenkilöt edustavat kuntaa ja heitä koskevat samat ohjeistukset viestinnän suhteen kuin kunnan työntekijöitä. Luottamushenkilöillä on kunnan sähköposti luottamustehtävien hoitoa varten. Lisäksi luottamushenkilöille on olemassa suljettu verkkopalvelu extranet, jossa on materiaalia päätöksenteosta ja ajankohtaisista asioista.

5.4. Verkkoviestintä

Uuden kuntalain myötä selkeä linjaus on, että kunnan viestinnän pääkanava on yleinen tietoverkko eli kunnan kotisivut. Kunnan ilmoitukset julkaistaan kotisivuilla, ellei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu, sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla. Ilmoitusten on oltava yleisessä tietoverkossa 14 vuorokautta, jollei asian luonteesta muuta johdu. Ilmoituksen sisältämät henkilötiedot poistetaan tietoverkosta edellä mainitun ajan kuluttua. Kunnan ilmoituksia voivat olla esimerkiksi kuulutukset kokouksista, pöytäkirjojen nähtävänä pitämisestä ja vaaleista, sekä kaavoitusta koskevat tiedoksiannot.

Kunnan kotisivuilta on löydyttävä 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.

Kunnan kotisivut uudistettiin vuonna 2014 ja samalla kunta sai uuden visuaalisen ilmeen. Myös kunnan graafinen ohje päivitettiin. Kunnan asia- ja palveluvalikoima on laaja, joten sivujen selkeyteen ja helppouteen halutaan panostaa. Sivuja päivitetään ja kehitetään kotisivutyöryhmän toimesta sekä yhteistyössä verkkosivuston ylläpitäjän Poutapilvi Web Design Oy:n kanssa. Hallintokunnilla tulee olla nimettyjä omien verkkosivujensa päivityksistä vastaava henkilö, joka on siten myös kotisivuryhmän jäsen.

5.5. Markkinointiviestintä

Laihian kunnan markkinointiviestinnän keskeisimpiä tavoitteita ovat kunnan vetovoimaisuuden kasvattaminen, palvelujen tunnetuksi tekeminen sekä uusien asukkaiden ja yritysten houkuttelemisen paikkakunnalle.

Laihian tunnettuus rakentuu kulttuurisen konseptin, historian ja alueellisen sijainnin ympärille. Laihialaisten kotiseururakkaus ja kulttuurinen identiteetti on vahva. Kansallisesti tunnettua on laihialainen nuukuus, joka on päässyt myös Elävän perinnön kansalliseen luetteloon.

Laihialaiseen nuukuuteen liittyvät vitsit ja tarinat tunnetaan kaikkialla Suomessa. Laihialaisuutta käytetään melko yleisesti synonyyminä nuukuudelle ja taloudellisuudelle ja laihialaiseksi sanotaan nuukaa henkilöä, joten käsite on erittäin tunnettu. Lisäksi laihialaisten nuukuudesta kertovia vitsejä keksitään jatkuvasti lisää. Ilmiö on mukautunut nykyaikaan ja perinnettä hyödynnetään esimerkiksi alueen matkailussa ja markkinoinnissa. Suullinen kertomaperinne on kansallista, nuukuusmaine ja sen hyödyntäminen paikallista. Laihialaisella nuukuudella on vahva identiteettimerkitys pienelle paikkakunnalle.

Laihian kunta sijaitsee Pohjanmaan maakunnassa Vaasan kaupungin kupeessa ja vaikutusalueella. Kunnan markkinointi on tiiviisti yhteydessä alueelliseen/maakunnalliseen markkinointiin ja vetovoimaan. Sekä elinkeino- että markkinointiyhteistyötä tehdään alueellisen kehittämisyrityksen VASEKin ja Vaasan Seudun Matkailu Oy/Visit Vaasan kanssa.

Kunnan elinkeinostrategia määrittää tulevat Laihian kehityksen painopistealueet ja kehittämistavoitteet. Kunnan markkinointiviestinnän tulee olla yhteneväinen kuntastrategian arvojen ja tavoitteiden kanssa. Vuosittain talousarviovalmistelun yhteydessä suunnitellaan myös kunnan markkinointi- ja viestintätöiden toteutusta.

Nykyinen kunnan graafinen ilme ja ohjeistus ovat valmistuneet vuonna 2014. Yhteneväinen ilme näkyy muun muassa nettisivuilla, lomakkeissa, asiakirjoissa ja esitteissä. Tätä ilmettä ja esimerkiksi kunnan ilmoituksia, kuntatunnuksen käyttöä ja typografiaa määrittelee kunnan graafinen ohje.

Kunnan mainityö on osaltaan yhteydenottoa kuntalaisiin ja yrittäjiin. Kunta toteuttaa esimerkiksi seuraavia hyväksi havaittuja toimenpiteitä:

- 1) Laihialle muuttaville uusille kuntalaisille lähetetään ”uuden asukkaan paketti”, joka sisältää muun muassa tietoa kunnan palveluista, esitteitä, kartan sekä ilmaisen käynnin uimahalliin.
- 2) Yhteydenpito kuntalaisiin tapahtuu esim. kunnan verkkosivuilla olevien tiedotteiden ja kuntakuulumisten kautta sekä sosiaalisessa mediassa. Kunta edustaa ja markkinoi vuosittain järjestettävillä Laihian markkinoilla. Kunnan tervehyksiä viedään eri tapahtumiin viranhaltija- ja/tai luottamushenkilöedustuksella.
- 3) Kunnan yrittäjien pariin jalkaudutaan ”Kunnan ja Yrittäjien kahviteluilla”, joissa noin neljä kertaa vuodessa kunnan johtoryhmä/viranhaltijat ja yrittäjät vaihtavat kuulumisia ja ajatuksia.

6. KRIISIVIESTINTÄ

Kriisitilanteet tulevat vastaan yleensä yllättäen ja odottamatta, jolloin viestintäkeinot ja -rutiinit joutuvat testiin. Erityistilanteita voivat olla esimerkiksi häiriöt sähkön-, veden- tai lämmönjakelussa, erilaiset onnettomuudet kuten tulipalot, terveysuhat ja ympäristöongelmat. Kriisin voi aiheuttaa myös tapahtuma kunnan omassa organisaatiossa tai toimintaympäristössä. Erityistilanteet lisäävät tiedottamisen tarvetta – painopiste tulisi tuolloin olla informaation välittämisessä, suuremman vaaran torjumisessa ja korvaavista palveluista tiedottamisessa. Hyvin hoidettu kriisiviestintä on hallittua ja kattavaa.

Kriisitilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustoimintaa johtavalle viranomaiselle; pelastuslaitokselle tai poliisille. Onnettomuustilanteissa tai rikostapahtumissa kunta tukee pelastuslaitoksen ja poliisin viestintää tilanteen edellyttämässä laajuudessa ja tilannetta johtavien viranomaisten tarpeiden mukaisesti. Kunnan vastuulla on tiedottaa kriisitilanteen mahdollisista vaikutuksista palvelujen tarjontaan ja kuntalaisten elämän sujumiseen.

Kunnassa ovat voimassa kriisitilanteisiin liittyvät valmiussuunnitelmat, jotka sisältävät myös viestintäohjeet sekä vastuuhenkilöt eri tehtävissä; Laihian kunnan valmiussuunnitelma (Yleinen osa) sekä toimialakohtaiset valmiussuunnitelmat.

Häiriötilanteiden aikaisesta johtamisesta vastaa kunnanjohtaja. Johtoryhmän tehtävänä on toimia kunnanjohtajan apuna päätöksentekomenettelyssä valmiuslain ja puolustustilalain määrittelemissä poikkeusoloissa sekä sovittaa yhteen kunnan eri toimialojen tehtävät näissä poikkeustilanteissa. Kukin johtoryhmän jäsen käyttää niitä toimivaltuuksia, jotka hänelle lain mukaan kuuluvat tai on hallintosäännöllä siirretty. Häiriötilanteissa johtoryhmän rooli on tukea toimivaltaisten viranomaisten toimintaa kunnan hallinnassa olevilla voimavaroilla. Kriisitilanteiden tiedottamisesta vastaavat valmiussuunnitelman mukaan kunnanjohtaja sekä hallintojohtaja.

7. VIESTINNÄN MUU OHJEISTUS JA VÄLINEET

7.1. Kunnan ilmoitukset ja kuulutukset

Kunnan virallisista ilmoituskanavista ja -tavoista päätetään vuosittain kunnanvaltuustossa ja -hallituksessa. Kuntalain mukaan lakimääräiset ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa. Tarpeen mukaan ilmoituksia julkaistaan myös kunnan ilmoitustaululla sekä paikallislehdessä. Kunnan yhtenäinen visuaalinen ilme näkyy ilmoituksissa niin verkossa kuin painetussa muodossa.

7.2. Viestinnän ja markkinoinnin kärjet

Laihian kuntastrategia määrittelee suuntaviivat kunnan viestinnälle ja markkinoinnille. Vuosittaiset tavoitteet ja viestinnän konkreettiset toimenpiteet kirjataan viestinnän vuosisuunnitelmaan.

7.3. Visuaalinen ilme

Kunnan graafinen ohjeistus löytyy intranetistä. Se määrittelee kunnan vaakunan, logon ja muiden visuaalisten elementtien käyttöä. Kaikki kunnan viestintä- ja markkinointimateriaali tulee merkitä näkyvästi niin, että sen tunnistaa kunnan tuottamaksi tai omistamaksi materiaaliksi.

7.4. Sähköposti

Laihia.fi-päätteinen sähköposti on tarkoitettu ainoastaan työkäyttöön. Kunnan tietoturvaohje sisältää sähköpostin käsittelysäännöt, joihin jokainen työntekijä ja luottamushenkilö tutustuu ennen kuin saa työsähköpostin käyttöönsä. Ohjeistus löytyy intra- ja extranetistä.

Luottamushenkilöillä on tehtävistään riippuen käytössään laihia.fi-sähköposti. Häntä koskevat samat säännöt kuin kunnan työntekijöitäkin sähköpostin käytön suhteen. Kunta käyttää luottamushenkilöviestinnässään näitä sähköpostiosoitteita ja on suositeltavaa, että luottamushenkilöt käyttävät näitä sähköposteja luottamustoimien hoitamiseen liittyvässä viestinnässä.

7.5. Sosiaalinen media

Kunnan näkyminen sosiaalisessa mediassa tukee kuntastrategiassa mainittuja viestinnällisiä tavoitteita. Sosiaalinen media on yksi väline kuntalaisten ja asiakkaiden tavoittamiseen ja vuorovaikutukseen heidän kanssaan.

Ennen sosiaalisen median palvelun käyttöönottoa, on tutustuttava kunnan sosiaalisen median ohjeistukseen, jossa ohjeistetaan palvelun avaamiseen ja sen käyttöön, tietojen käsittelyyn ja vastuista sosiaalisessa mediassa. Sosiaalisen median ohjeistus sekä siihen liittyvä lisäohje Facebookin käytöstä löytyvät intra ja extranetistä.

7.6. Valokuvat

Kuvapankkiin on koottu viestinnässä ja markkinoinnissa käytettäviä kuvia, joihin kunnalla on pääsääntöisesti kaikki oikeudet. Valokuvia otettaessa, hankittaessa ja julkaistaessa on aina varmistettava kuvien käyttöoikeudet. Erityistä huomiota on kiinnitettävä kuviin, joissa esiintyy ihmisiä tai henkilötietoihin liittyviä asioita on näkyvillä, sillä näiden kuvien käyttöön tarvitsee aina luvan.

Kuvapankki löytyy kunnan sisäiseltä verkkoasemalta.

8. VUOSISUUNNITTELU

Viestinnän ja markkinoinnin vuosisuunnittelu hahmottuu talousarviotyöskentelyn yhteydessä. Vuosisuunnitelma pyritään tekemään aina seuraavalle vuodelle vuodenvaihteen tienoilla. Viestinnän vuosisuunnitelma on toimintaohje kaikille kunnan työntekijöille ja sen tarkoitus on ohjata konkreettisemmin kunnan viestintää.

Vuosisuunnitelman valmistelussa kunnan osastot kertovat omat tapahtumansa, toimenpiteensä ja tavoitteensa. Pyrkimyksenä on muodostaa kokonaiskuva kunnan viestinnän kehittämistä ja konkreettisista toimenpiteistä tulevalle vuodelle. Suunnitelma löytyy intranetistä.

9. LÄHDELUETTELO

Felin, Silja (2006). Kuntaviestinnän kehittäminen, Case: Myrskylän kunta. Opinnäytetyö, Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma.

Kuntaliitto (2016). Kuntaviestinnän opas: Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. Kuntaliiton verkkojulkaisuja.

Salon kaupungin viestintäohje. Saatavissa 8.5.2018: <http://www.salo.fi/attachements/2015-10-01T13-49-2589.pdf>.

Tampereen kaupungin konsernaviestinnän ohje. Saatavissa 8.5.2018: https://www.tampere.fi/tiedostot/v/unnamed_8595/konsernaviestinnan__ohje.pdf.

Valtioneuvoston kanslia (2016). Avoimesti, rohkeasti ja yhdessä: Valtionhallinnon viestintäsuositus. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 14/2016.

Ylöjärven viestinnän periaatteet ja viestintäsuunnitelma 2018. Saatavissa 14.5.2018: <https://www.ylojarvi.fi/ylojarvi-tietoa/viestinta/>.

Ähtärin kaupungin viestintäsuunnitelma 2015. Saatavissa 8.5.2018: <http://www.ahtari.fi/kaupunki/templates/ahtari/images/PDF-tiedostot/viestintasuunnitelma.pdf>.