

Sisällys

Viestinnän periaatteet ja vastuut	2
Kohderyhmät	3
Sisäinen viestintä	4
Ulkoisen viestintä	4
Viestinnän kanavat	5
Kontiolahden kunta somessa	6
Ammattilaisena somessa	7
Tiedotteen tekeminen	8
Kriisiviestintä	8
Viestinnän huoneentaulu	9

Viestinnän periaatteet ja vastuut

Edistämme kuntalaisten ja asiakkaiden hyvinvointia viestinnän keinoin.

Viestintämme periaatteet on kunnan strategiassa: www.kontiolahti.fi/organisaatio-ja-strategia.

**Viestimme viipymättä, tasapuolisesti ja avoimesti
Nostamme esiin:**

innostavinta kasvua ja oppimista
kehittyvintä asumista ja elämistä
rohkeinta työntekoa ja yrittämistä
loistavinta asennetta

Teemme näiden teemojen ympärille vuosittain pääviestit, joita toistamme viestinnässä.

Kerromme asiat selkeästi, totuudenmukaisesti, vuorovaikutteisesti ja oma-aloitteisesti.

Uskallamme kertoa avoimesti niin helpoista kuin vaikeistakin asioista ja niiden ratkaisuista.

Pyrimme viestinnän keinoin lisäämään vaikutusmahdollisuuksia ja rakentamaan myönteistä kuntakuva.

Käytämme viestinnässämme kunnan visuaalista ilmettä ja noudatamme brändikirjan ohjeistuksia.

Kunnan ilmeeseen liittyvissä kysymyksissä voit kääntyä viestintäsuunnittelijan puoleen. Kontiolahden kunnan vaakunan käytöstä päättää kunnanjohtaja. Vaakunan käyttötarkoituksesta on esitettävä perustelut ja luonnos, minkä jälkeen kunnanjohtaja voi viranhaltijapäätöksellä antaa luvan vaakunan käytölle.

Tämä ohje koskee koko kuntakonsernia. Luottamushenkilöt ja tytäryhtiöt noudattavat viestintäohjetta soveltuvin osin.

Ensisijaiset kohderyhmämme ovat

Henkilöstö

Kuntalaiset

Luottamushenkilöt

Media

Viranomaiset

Matkailijat/vierailijat

Uudet asukkaat

Yritykset, yhdistykset ja muut sidosryhmät

Lainsäädäntö antaa perustan kunnan viestinnälle. Kunnan viestintää johtaa kunnanhallitus ja käytännön viestinnän johtamisvastuu on kunnanjohtajalla. Osastopäälliköt vastaavat osastojensa viestinnästä ja käytännössä se viestii, joka tietää asiasta eniten. Jokainen huolehtii toimivaltansa rajoissa työhönsä kuuluvien asioiden viestinnästä.

Viestintä antaa tarvittaessa tukea ja apua tiedottamiseen. Vastuu viestinnän kokonaissuunnittelusta ja -kehittämisestä sekä niihin liittyvistä prosesseista on viestintäsuunnittelijalla. Lisäksi kunnassa on viestintäryhmä, jota koordinoi viestintäsuunnittelija. Kriisiviestinnän vastuut on määritelty erikseen.

Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen 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.

Kuntalaki § 29



Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintämme kannustaa mahdollisimman avoimeen ja keskustelemaan ilmapiiriin. Rakentavassa keskustelukulttuurissa jokainen uskaltaa puhua työhön liittyvistä asioista. Toimivalla sisäisellä viestinnällä varmistamme sen, että jokaisella on työn tekemisen näkökulmasta tarvittava tieto. Sisäinen viestintä on ennen kaikkea vuorovaikutusta ja toisten kohtaamista, ei pelkästään yhdensuuntaista tiedottamista. Henkilöstöä/asiakkaita koskevissa asioissa kerromme niistä ensin sisäisesti, sen jälkeen tarvittaessa ulkoisesti.

Sisäinen viestintä on omiaan rakentamaan me-henkeä virallisen epävirallisessa sävyssä. Parhaimmillaan sisäinen viestintä on osallistavaa ja osallistuvaa. Johdolla ja yksiköiden esimiehillä on merkittävä rooli tiedonkulun onnistumisessa. Jokaisella on vastuu työyhteisön sisällä tapahtuvasta viestinnästä ja tiedonhankinnasta.

Pssst! Muistathan kysyä, jos et tiedä! Jokaisella on myös vastuu tiedonhankinnasta.

Loistavin asenne tarkoittaa myös sitä, että ratkaisemme asiat rakentavasti, avoimesti ja rehellisesti.

Miten onnistumme?

Sisäinen viestintä voi tapahtua

- kasvokkain: esimerkiksi yksikköpalaverit, esimiehen kanssa käydyt keskustelut ja muut kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset sekä erilaiset infot.

- kirjallisesti ja sähköisesti: esimerkiksi tiedotteet, sähköpostit, sähköiset työtilat, ilmoitustaulut ja materiaalipankki. Lisäksi pohdimme aina tarpeen mukaan erilaisten sovellusten ja välineiden käyttöönottoa.

Ulkoinen viestintä

Viestimme asioista nettisivuillamme, Kontiolahti-lehdessä ja sosiaalisen median kanavissa. Lisäksi hyödynnämme mediatiedotteita, kuulutuksia ja ilmoituksia sekä tiedotustilaisuuksia. Ulkoista viestintää on myös asiakaspalvelu.

Lisäksi pidämme arvossa toimivia mediasuhteita ja suhtaudumme haastattelupyyntöihin myönteisesti.

Järjestämme säännöllisesti erilaisia tapaamisia medialle kehittääksemme yhteistyötä.

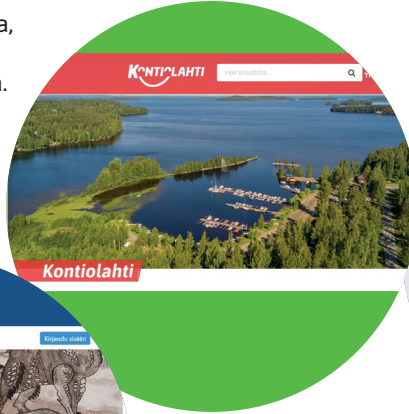
Lukuvinkki: Voit lukea lisää haastateltavan oikeuksista ja virheen korjaukseen liittyvistä asioista journalistin ohjeista: www.jsn.fi/journalistin_ohjeet



Viestinnän omat kanavat

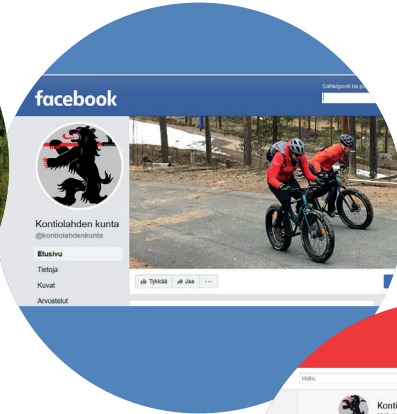
Nettisivut

- Pääkanava, joka tarjoaa perustiedon lisäksi infoa muun muassa palveluista, päätöksenteosta, tapahtumista ja uutisista. Suunnattu kaikille nykyisille ja tuleville kuntalaisille, asiakkaille ja vierailijoille.



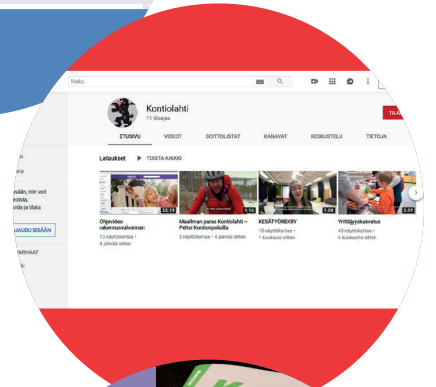
Facebook

- "Kaiken kansan" kanava, jossa julkaistaan uutisia, tietoa tapahtumista ja rakennetaan kuntakuvaa – pidetään yllä loistavinta asennetta.



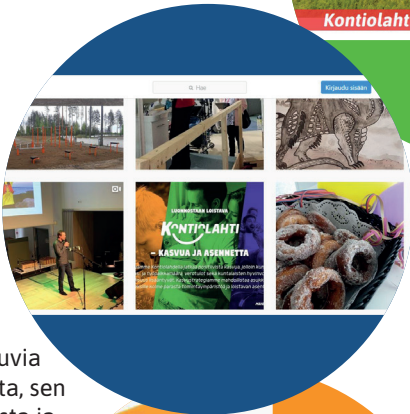
Youtube

- Kunnasta ja sen toiminnasta tehty videot kootaan Youtubeen, josta niitä voi upottaa myös nettisivuille.



Instagram

- Postataan kuvia Kontiolahtesta, sen elämänmenosta ja kontiolahtelaisista. Suunnattu erityisesti nuorille ja visuaalisuudesta pitävälle.



Wilma

Koulujen ja kotien väliseen viestintään tarkoitettu kanava.



Daisy

Päiväkotien/perhepäivähoidon ja kotien väliseen viestintään tarkoitettu kanava.



LinkedIn

Erityisesti rekrytointiin ja kuntakuvan rakentamiseen painottuva some-kanava.



Kontiolahti-lehti

Kaksi kertaa vuodessa ilmestyvä tiedotelehti, jota jaetaan kontiolahtelaisiin talouksiin ja palvelupisteisiin. Kesänumero jaetaan myös mökkiläisille.

Uudet kanavat/sovellukset

Pohdimme aina tapauskohtaisesti uusien välineiden ja kanavien käyttöönoton tarpeellisuutta.



Kontiolahden kunta somessa

Vinkkejä päivittäjälle

Nyt on lupa olla virallisesti epävirallinen. Ole siis rento ja helposti lähestyttävä

Puhu ihmisenä ihmiselle. Erikoissanaston ja kapulakielisyydet saat unohtaa

Seuraa tekemäsi päivityksen tuomaa keskustelua

- > poista asiattomat kommentit – muista mainita, miksi kommentti on poistettu
- > vastaa esitettyihin kysymyksiin mielellään saman päivän aikana tai kerro selvittäväsi vastausta ja palaavasi asiaan myöhemmin
- > älä provosoidu – vastaamme myös kielteisiin kommentteihin asiallisesti

Huomioi päivityksissä kanavan kohderyhmä. Kenelle viesti on tarkoitettu? Miten herättäisin huomion?

Päivityksessä on aina kuva tai video, jotta se tavoittaa paremmin

Julkaise vain niitä kuvia, joihin on kuvaajan lupa. Lisää kuvaajan nimi mukaan silloin kun kuva on hankittu kunnan ulkopuolelta

Kuvissa olevilta ihmisiltä/lasten huoltajilta tulee olla julkaisuun lupa. Arkaluontoisissa aiheissa ihmiset eivät ole kuvista tunnistettavissa

Mieti, millä näkökulmalla haluat somessa nostaa esiin tekemäsi tiedotteen ydinsisällön

- > Tiedotetta ei sellaisenaan julkaista somessa, ohjaa kiinnostunut lukemaan aiheesta lisää nettisivuiltamme

Ole tarkka päivityksissä ja kommentteissa, sillä teet ne kunnan nimissä

Ps. Harkitsetko uuden some-kanavan perustamista?

Pohdi tarkkaan:

Tuotan sivulla aktiivisesti kohderyhmääni kiinnostavia ja hyödyttäviä sisältöjä

Huolehdin yhdessä muiden päivittäjien kanssa siitä, että päivitystenteko ja kysymyksiin vastaaminen onnistuvat myös lomakausina

Selvitän etukäteen, onko kunnassa jo olemassa oleva kanava, jota voin tarvittaessa hyödyntää

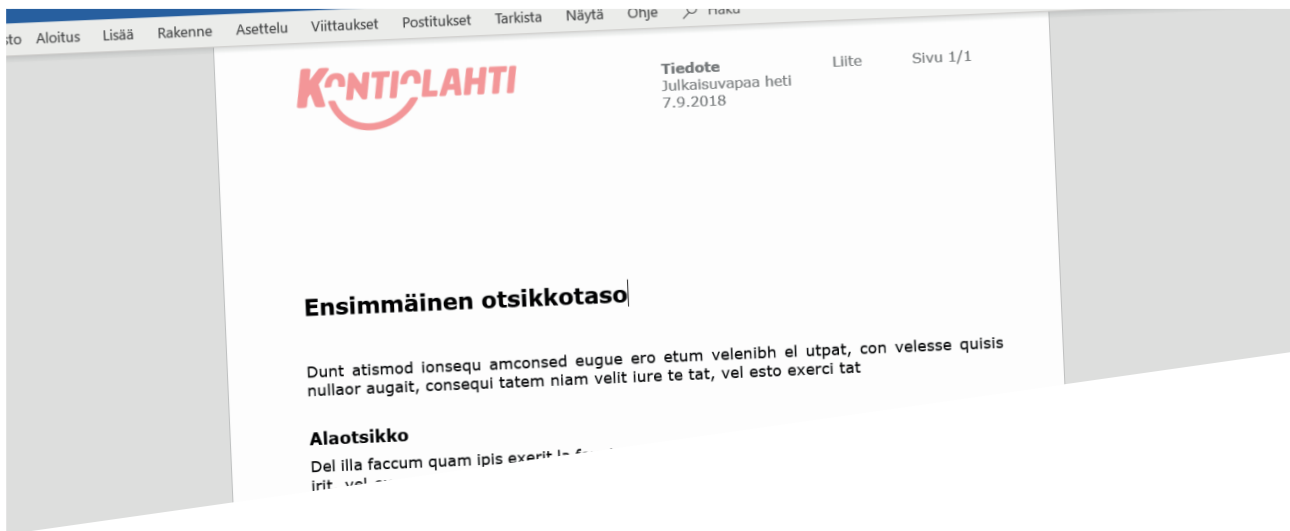
Löydämme varmasti sopivan tavan viestimiseen!

Ammattilaisena somessa

Kannustamme sosiaalisen median käyttöön. Luotamme sinuun.



Anna loistavimman asenteen näkyä!



Tiedotteen tekeminen

Herätä mielenkiinto

Hyvä otsikko herättää lukijan mielenkiinnon. Otsikko on yksi lause, jossa on myös verbi mukana.

Tiedotteen ensimmäinen lause sisältää uutisen – ilman uutista ei ole aihetta tiedotteellekaan. Huolehdiathan siitä, että tiedotteen tärkein asia on heti kärjessä. Tämän jälkeen voit taustoittaa aihetta.

Hyvä tiedote vastaa kysymyksiin mitä, missä, milloin, miksi ja kuka.

Unohda kapulakielisyydet

Käytämme tiedotteissa hyvää, sujuvaa ja uutismaista kieltä. Vältä passiivimuotoa ja monimutkaisia lauserakenteita. Kannattaa sen sijaan suosia selkeitä ja lyhyitä lauseita.

Sitaatti tuo elävyyttä tekstiin.

"Sitaatti tuo elävyyttä tekstiin."

Tarkista, tarkista, tarkista

Pidämme huolen siitä, että meiltä lähtevä tieto on oikein. Tarkistathan, että tekstin faktat, kieliasu ja yhteystiedot ovat oikein.

Tiedote koostuu otsikosta, varsinaisesta tekstistä ja lisätietojen antajan yhteystiedoista. Yhteystiedoissa mainitaan nimi, nimike, tarvittaessa yksikkö ja/tai Kontiolahtien kunta, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Pääsääntöisesti tiedote kokonaisuudessaan kyllä mahtuu yhdelle A4:lle.

Psst. Muistathan merkitä tiedotteeseen, mikäli siinä on embargo. Tällöin tiedotteesta kerrotaan, milloin se tarkalleen ottaen on julkaisuvapaa.

Mieti jatko: tiedote julkaistaan ilman yhteystietoja kunnan nettisivuilla ja aiheesta tehdään päivitys someen. Lukija ohjataan lukemaan asiasta lisätietoa nettisivuiltamme.

Kriisiviestintä

Kunnassa on erikseen kriisitilanteen ja -viestinnän toimintakortit, joiden tarkoituksena on helpottaa viestinnän hoitamista kriisin aikana. Viestimme kriisitilanteissa samojen periaatteiden mukaan kuin normaalioloissakin. Kriisitilanteissa on erityisen tärkeää, että viestintä hoituu mahdollisimman tehokkaasti, totuudenmukaisesti, avoimesti ja luotettavasti. Kriisissä lausumia antaa yksikön johtaja/osastopäällikkö/kunnanjohtaja. Kuolonuhreja vaativissa tilanteissa tulee lausuntojen antamisesta sopia yhdessä osastopäällikön ja kunnanjohtajan kanssa.

Kriisiviestinnässä tulee huomioida eri kohde- ja kieliryhmät. Viestinnän on ulotuttava moniin kanaviin, jotta se tavoittaa mahdollisimman monta. On tärkeää, että suru/hätä puetaan viestinnän keinoin sanoiksi.

Myös kriisitilanteissa pidetään huoli siitä, että asiasta kerrotaan aina ensin sisäisesti. Henkilöstöä tulee tarvittaessa ohjeistaa, jotta se osaa toimia oikealla tavalla.

Tavoitteemme:

Varmistaa ihmisten turvallisuus

Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset

Tiedottaa palveluiden järjestämisestä

Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen kuva tilanteesta ja pyrkii estämään huhujen syntyminen

Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin



Viestinnän huoneentaulu

1. Viestimme viipymättä, tasapuolisesti ja avoimesti
2. Kerromme asiat selkeästi, totuudenmukaisesti, vuorovaikutteisesti ja oma-aloitteisesti niin helpoista kuin vaikeistakin asioista
3. Edistämme kuntalaisten ja asiakkaiden hyvinvointia viestinnän keinoin
4. Huolehdimme, että jokaisella työntekijällä on työntekoonsa ja työyhteisöönsä liittyvä tarvittava tieto
5. Viestintä on osa kaikkea kunnan toimintaa
6. Viestintä vie osaltaan kunnan strategiaa eteenpäin
7. Jokaisella on vastuu toimivasta viestinnästä ja tiedonhankinnasta
8. Käytämme kaikissa materiaaleissa kunnan visuaalista ilmettä
9. Viestimme useissa välineissä, jotta tavoitamme kohderyhmät tehokkaasti
10. Uskallamme toimia rohkeasti kokeillen ja järjestämme säännöllisesti viestinnän koulutuksia esimiehille ja luottamushenkilöille