



Viestintäohje 2023

Kunnanhallitus 16.12.2022



Sisälllys

1. Johdanto	3
2. Viestinnän lähtökohdat	3
2.1. Viestintäohje täydentää ja tukee kuntastrategiaa, kunnan visiota ja arvoja.....	3
2.2. Viestinnän periaatteet ja tavoitteet	4
3. Viestinnän vastuut ja organisointi.....	5
3.1. Viestinnän vastuut ja käytännön työnjako	5
3.2. Työntekijät viestijöinä – jokainen viestii omalla paikallaan.....	6
3.3. Luottamushenkilöt käyvät arvokeskustelua.....	7
4. Sisäisen viestinnän kohderyhmät ja kanavat	7
4.1. Esihenkilöinfo	7
4.2. Intranet	7
4.3. Johtoryhmän kokoukset	8
4.4. Kehityskeskustelut.....	8
4.5. Osastopalaverit	8
4.6. Perekdyttäminen	8
4.7. Sähköposti.....	9
4.8. Teams.....	9
4.9. Henkilöstöinfo	9
4.10. Viikkotiedote	9
5. Ulkoinen viestinnän kohderyhmät ja kanavat	9
5.1. Päätöksentekoviestintä	10
5.2. Kunnan internetsivut.....	10
5.3. Kuntalaistilaisuudet	10
5.4. Sosiaalinen media	10
5.5. Mediayhteistyö	11
5.6. Viralliset kuulutukset ja muut ilmoitukset.....	11
5.7. Wilma.....	12
6. Markkinointiviestintä	12
6.1 Markkinoinnin suunnittelu, vuosikello	12
6.2. Hastagit	12
6.3. Messut, näyttelyt	12
6.4. Tapahtumat	13
6.5. Graafinen ohjeistus	13
6.6. Markkinointimateriaalit.....	13
6.7. Vaakuna	13
7. Koulutus.....	13
8. Viestinnän kehittäminen, suunnittelu ja seuranta	14
9. Keskeisiä kuntaviestintään liittyviä säädöksiä	14



1. Johdanto

Kuntalaki edellyttää avoimuutta ja vuorovaikutusta. Kuntalain 29 § Viestintä mukaan kunnan on huolehdittava, että asioiden valmistelusta annetaan riittävästi tietoja yleisessä tietoverkossa. Säännös kuuluu seuraavasti:

”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”.

Ylitornion kunnan hallintosäännön 5 § Kunnan viestintä mukaan

”Kunnanhallitus johtaa kunnan viestintää ja tiedottamista kunnan toiminnasta.

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

Kunnanhallitus, lautakunnat, kunnanjohtaja sekä osastojen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoa 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”.

Viestintäohje koskee kaikkia kunnan ja konsernin työntekijöitä sekä kunnan luottamushenkilöitä.

Viestintäohje 2023 astuu voimaan 1.1.2023.

2. Viestinnän lähtökohdat

2.1. Viestintäohje täydentää ja tukee kuntastrategiaa, kunnan visiota ja arvoja



Ylitornion kunnan viestintä tukee kunnan visioita:

Ylitornin kunta on aktiivinen verkostojen hyödyntäjä ja toimii laajassa kumppanuudessa niin elinkeinoelämän, kolmannen sektorin kuin asukkaiden kanssa.

Kunta on tulevaisuuttaan ennakoiva uudistaja, joka kykenee strategiaan valintoihin.

Menestymme ja löydämme yhdessä reitit hyvinvointiin ja sujuvaan arkeen.

Ylitornion kunnan viestintä tukee arvojamme: Yrittävä, Luotettava ja Innostava.

Yrittävä

Ylitornion kunta on yritysmyönteinen. Kunta tukee yrittäjyyttä ja yrittäjien toimintaedellytyksiä. Kunta kehittää toimintaansa aktiivisesti.

Luotettava

Ylitornion kunta on luotettava palvelujen järjestäjä. Kuntalaiset saavat palvelut luvatussa ajassa ja luvatussa tavalla. Kunnan viestintä on aktiivista ja totuudenmukaista.

Innostava

Ylitorniolaiset ovat aktiivista väkeä. Kunta tukee ja kannustaa kuntalaisten osallistumista harrastustoimintaan, järjestötoimintaan ja kunnallisdemokratiaan.

2.2. Viestinnän periaatteet ja tavoitteet

Ylitornion kunnan viestintä on kuntalaista kuuntelevaa ja vuorovaikutteista, avointa ja aktiivista, tasapuolista ja ymmärrettävää.

Kuntalaista kuuntelevaa ja vuorovaikutteista

Kuntalaisille annetaan mahdollisuus tulla kuulluksi ja päästä osallistumaan ja vaikuttamaan heitä koskevissa asioissa ja päätöksissä. Jokainen kunnan työntekijä on velvollinen opastamaan asiakasta tiedon ja palvelun löytämiseksi. Kuntalaisella tulee olla mahdollisuus antaa kuntaan palautetta ja käydä vuoropuhelua kunnan palveluista vastaavien viranomaisten kanssa.

Avointa ja aktiivista

Asioista tiedotetaan aktiivisesti ja avoimesti. Kuntalain mukaisesti tiedotetaan myös vireillä olevista asioista. Myös kuntalaisten palvelujen järjestämisen kannalta merkittävistä asioista tiedotetaan jo valmisteluvaiheessa sekä etukäteen tiedossa olevista tapahtumista ja palveluista tiedotetaan hyvissä ajoin.

Tasapuolista ja ymmärrettävää

Tietoa tarjotaan mahdollisimman monen kanavan kautta, huomioiden kunnan eri viestintävälineitä käyttävä väestö. Viestinnässä käytetään selkeitä ja ymmärrettävää kieltä, joka on helposti ymmärrettävää myös henkilöille, jotka eivät tunne kuntaorganisaatiota tai kuntapäätöksenteon vaiheita.



3. Viestinnän vastuut ja organisointi

Nykyisessä vuorovaikutuksen maailmassa, jossa jokainen viestii, on entistä tärkeämpää, että organisaatiossa määritellään viestinnän vastuut. Osastojen ja tytäryhtiöiden viestinnän on oltava linjassa kuntastrategian tavoitteiden kanssa ja tuettava kuntastrategian toteutumista.

3.1. Viestinnän vastuut ja käytännön työnjako

Kunnanvaltuusto

Kunnanvaltuusto luo mahdollisuudet viestintään toimintasuunnitelman ja talousarvion hyväksymisen sekä voimassa olevan hallintosäännön ja kuntastrategian avulla.

Kunnanhallitus

Kunnanhallitus johtaa kunnan viestintää ja tiedottamista kunnan toiminnasta. Kunnanhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat henkilöt. Kunnan viestintää toteutetaan viestintäohjeen mukaisesti.

Kunnanjohtaja

Koko kuntaa koskevasta viestinnästä vastaa kunnanjohtaja. Kunnanjohtajan tukena on viestintä- ja markkinointisuunnittelija.

Osastojen johtajat

Käytännön viestintävastuu ja työyhteisöviestintä ovat toimivalla johdolla (johtoryhmä). Osastojen johtajat vastaavat toimialojensa sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä ja sen resursoinnista.

Esihenkilöt

Esihenkilöasemassa olevat vastaavat oman yksikkönsä työyhteisöviestinnästä.

Yritysneuvoja

Yritysneuvoja koordinoi yritysviestintää ja –markkinointia.

Viestintä- ja markkinointisuunnittelija

Viestintä- ja markkinointisuunnittelija suunnittelee, kehittää ja koordinoi kunnan viestintää. Viestintä- ja markkinointisuunnittelija on mukana johtoryhmätyöskentelyssä. Näin viestintää voidaan suunnitella hyvissä ajoin valmistelun yhteydessä, ja myös ajankohtaisiin kysymyksiin voidaan puuttua viestinnän keinoin heti.

Kunnan työntekijä

Jokainen kunnan työntekijä viestii työssään kuntalaisille, asiakkaille ja yhteistyökumppaneille.



Päätöksentekoviestintä

Valtuuston, kunnanhallituksen, lautakuntien sekä muiden toimielinten päätösviestinnästä kokousten jälkeen vastaavat kunnanjohtaja ja osastonjohtajat.

Projektit

Projektien ja hankkeiden viestinnästä vastaavat projektipäälliköt.

Tytäryhtiöt

Kunnan konserniin kuuluvien tytäryhtiöiden viestinnästä vastaavat toimitusjohtajat.

Viestintätiimi

Osastot nimeävät viestintätiimiin viestintävastaavat ja tarpeen mukaan muita asiantuntijajäseniä. Tiimi kokoontuu kuukausittain. Tiimin jäsenet toimivat äänitorvina edustamansa osaston ja tiimin välillä, jotta ajankohtainen tieto saadaan kulkemaan kumpaankin suuntaan. Tiimin tehtävänä on kehittää, suunnitella ja yhteensovittaa kunnan viestintää. Tiimin jäsenet huolehtivat siitä, että osastoa koskevat tiedot ovat ajan tasalla ulkoisissa ja sisäisissä viestintäkanavissa. Tiimin koollekutsujana toimii viestintä- ja markkinointisuunnittelija.

3.2 Työntekijät viestijöinä – jokainen viestii omalla paikallaan

Jokainen organisaation jäsen on viestijä omassa työroolissaan esimerkiksi kertoessaan omasta työstään, toimiessaan omassa työyhteisössä, asioidessaan kuntaisten kanssa ja keskustellessaan sosiaalisessa mediassa.

Julkiseen keskusteluun osallistuminen on kaikkien oikeus, mutta oma rooli, sen edellyttämä asenne ja korrekti (lojaliteettivelvoite) toimintatapa työnantajaa kohtaan on syytä muistaa. Työntekijää sitoo lainsäädännössä määritelty lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan. Salassa pidettävien asioiden kertominen julkisesti tai omien esihenkilöstön tai työkavereiden julkinen haukkuminen, moittiminen, arvostelu tai työnantajaa vahingoittavat julkiset puheet eivät ole hyväksyttäviä. Ristiriitatilanteet tulee aina ottaa esille lähiesimiehen tai työsuojeluvaltuutetun kanssa.

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. Varsinaiset lausunnot organisaation toiminnasta antaa aina toiminnasta vastaava johtaja.



Jokainen työntekijä vastaa myös hyvästä asiakaspalvelusta. Kaikkia asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti ja heidän tarpeitaan kunnioittaen. Asiakaspalvelu on viestintää tehokkaimmillaan: ystävällinen, asiantunteva ja kunnan perusviestien mukainen asiakaspalvelu luo myönteistä mielikuvaa ja myönteistä henkeä ensikohtaamisesta lähtien.

3.3. Luottamushenkilöt käyvät arvokeskustelua

Luottamushenkilöiden rooli on tärkeä arvo- ja linjakeskusteluissa sekä avoimen ja hyvän viestintäilmapiirin aikaansaamisessa. On myös hyvä muistaa, että poliittiset luottamushenkilöt toimivat työnantajan roolissa, ja heidän toiminnallaan on merkitystä henkilöstön motivoinnissa. Edustaessaan kuntaa on luottamushenkilöiden viestinnän oltava linjassa kuntastrategian tavoitteiden kanssa ja tuettava kuntastrategian toteutumista.

4. Sisäisen viestinnän kohderyhmät ja kanavat

Sisäinen viestintä on organisaation sisällä tapahtuvaa, työyhteisön jäseniin kohdistuvaa ja heidän välillään tapahtuvaa tiedonkulkua ja vuorovaikutusta. Jokainen työntekijä tekee sisäistä viestintää. Organisaation sisäisessä viestinnässä esihenkilöillä on keskeinen rooli.

Kunnan sisäisen viestinnän keskeiset kohderyhmät ovat henkilöstö, tytäryhtiöt ja luottamushenkilöt. Sopivat kanavat valitaan viestittävän asian ja kohderyhmän mukaan, jotta viesti tavoittaa tehokkaasti ne, joille halutaan viestiä.

Kunnassa on seuraavat sisäisen viestinnän kanavat:

4.1. Esihenkilöinfo

Esihenkilöinfoja järjestetään 2 – 3 kertaa vuodessa. Infoissa käsitellään ajankohtaisia aiheita kunnan omien sekä tarvittaessa ulkopuolisten asiantuntijoiden johdolla. Esihenkilöinfon valmistelee hallintojohtaja yhdessä osastojohtajien kanssa.

4.2. Intranet

Intranetissa julkaistaan työyhteisön sisäistä tietoa. Kaikki henkilöstön kannalta oleellinen tieto julkaistaan intranetissä esim. ohjeet, lomakkeet ja asiakirjat sekä ajankohtaiset, henkilöstöä koskevat tiedotteet.

Vastuu intranetin ylläpidosta on hajautettu osastoille. Osastot tuottavat itsenäisesti omien sivujensa materiaalin ja vastaavat niiden päivityksestä, ja että tiedot ovat ajan tasalla.



Intranetin sisällöstä vastaavat henkilöt ovat pääasiallisesti viestintätiimin jäsenet. Päävastuu intranetin teknisestä ja sisällöllisestä kehittämisestä on hallintojohtajalla ja tietohallinnolla. Jos työntekijällä ei ole mahdollisuutta intranetin käyttöön, esihenkilö varmistaa tiedonkulun hänelle muulla tavoin.

4.3. Johtoryhmän kokoukset

Johtoryhmän tehtävänä on tukea ja kehittää kunnan kokonaisjohtamista yhteistyössä henkilöstön ja luottamushenkilöorganisaation kanssa. Johtoryhmä kokoontuu säännöllisesti. Näissä kokouksissa käsitellään osastojen ajankohtaisia asioita ja sovitaan niihin liittyvistä linjauksista. Johtoryhmän muodostavat kunnanjohtaja, osaston johtajat, viestintä- ja markkinointisuunnittelija ja muita kunnanjohtajan nimeämiä viranhaltijoita ja työntekijöitä. Johtoryhmän jäsenet vievät johtoryhmässä käsitellyt asiat omiin työyksikköihinsä tiedoksi. Johtoryhmän koollekutsujana on kunnanjohtaja.

4.4. Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa. Kehityskeskustelut ovat luottamuksellisia työntekijän ja esimiehen keskusteluja, joissa käydään läpi työhön ja työyhteisöön liittyviä asioita. Kehityskeskustelut ovat molemmille osapuolille sekä oikeus että velvollisuus. Tarkempia ohjeita kehityskeskustelun käymiseen ja kehittämisseskustelulomakkeet löytyvät Intrasta: Tiedostot -> Henkilöstö.

4.5. Osastopalaverit

Osastopalaverit ovat tehokkaita työyhteisöviestinnän muotoja, koska ne ovat välitöntä viestintää. Kysymyksiä on mahdollista esittää kasvotusten ja niihin on mahdollista saada vastaukset nopeasti. Osastopalavereja järjestetään mahdollisuuksien mukaan säännöllisesti ja riittävän usein. Osastopalaverien järjestämisvastuu on osaston johtajilla ja esihenkilöillä.

4.6. Perehdyttäminen

Perehdyttämisen tavoitteena on tutustuttaa ja sitouttaa uusi työntekijä tuleviin tehtäviinsä, Ylitornion kuntaan sekä oman organisaationsa/yksikkönsä toimintaan. Työhön perehdyttämisen avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työyhteisönsä, sen toimintatavat ja ihmiset sekä työtehtävänsä ja niihin liittyvät odotukset. On tärkeää, että uusi työntekijä tuntee olevansa tervetullut. Perehdyttämisestä vastaa esihenkilön nimeämä henkilö. Perehdyttämiskansio löytyy Intrasta: Tiedostot -> Henkilöstö.



4.7. Sähköposti

Sähköpostia voi käyttää pienen joukon sisäiseen viestintään. Yleiselle sähköpostin jakelulistalle (Henkilokunta@ylitornio.fi) saa lähettää ainoastaan koko henkilöstöä koskevia, ajankohtaisia tiedotteita. Sähköpostin yhteydessä tulee käyttää graafisen ohjeen sähköpostin allekirjoitusmallia. Malli löytyy Intrasta: Tiedostot > Graafinen ohjeistus

4.8. Teams

Teams on aktiivisesti kunnan käytössä. Tiimejä perustetaan tarpeen mukaan ja hyödynnetään sovelluksen suomia mahdollisuuksia tarpeen mukaan esimerkiksi kokoukset ja materiaalien jakaminen. On toivottavaa, että yleiset keskustelut ryhmän kanssa käydään Teamsissa sähköpostin sijaan.

4.9. Henkilöstöinfo

Henkilöstöinfoja pyritään järjestämään 2 - 3 kertaa vuodessa. Henkilöstöinfoissa käsitellään ajankohtaisia aiheita. Osaston johtajat valmistelevat henkilöstöinfot yhdessä hallintojohtajan kanssa.

4.10. Viikkotiedote

Viikkotiedote on uutistyyppinen tietopaketti kunnan ajankohtaisista asioista (tapahtumat, muutokset, henkilöstöetuudet yms). Viikkotiedote julkaistaan tarpeen mukaan intranetissa ja sosiaalisessa mediassa torstaisin. Osastojen viestintähenkilöt lähettävät viikkotiedotemateriaalien viestintä- ja markkinointisuunnittelijalle sähköpostilla keskiviikkona klo 15.00 mennessä.

5. Ulkoinen viestinnän kohderyhmät ja kanavat

Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan organisaatioista ulospäin suuntautuvaa tiedottamista ja vuorovaikutusta. Sen tehtävänä on kasvattaa tietoisuutta organisaation olemassaolosta, tekemästä työstä ja tavoitteista.

Ylitornion kunnan ulkoisen viestinnän keskeisiä kohderyhmiä ovat kuntalaiset, yrittäjät ja elinkeinoelämä, media, kolmas sektori, erilaiset kansalliset ja kansainväliset yhteistyötahot ja sidosryhmät, muut kaupungit ja kunnat sekä muut viranomaiset. Sopivat viestintäkanavat valitaan viestittävän asian ja kohderyhmän mukaan, jotta viesti tavoittaa tehokkaasti ne, joille halutaan viestiä.



Kunnan ulkoisen viestinnän kanavia ovat:

5.1. Päätöksentekoviestintä

Kunnanvaltuuston ja toimielinten esityslistat julkaistaan kunnan www-sivuilla ennen kokousta. Päätökset ovat luettavissa kunnan www-sivuilla tarkastuksen jälkeen.

5.2. Kunnan internetsivut

Ylitornion kunnan verkkosivusto on kunnan keskeinen tiedotuskanava ja ylitorniolaisten tärkein tiedonlähde kunnan palveluihin ja kehittämiseen. Ylitornio.fi – verkkosivusto on myös kunnan käyntikortti, joka vaikuttaa omalta osaltaan siihen, millainen mielikuva Ylitorniosta syntyy. Verkkosivulla julkaistaan kaikki kuntaa ja sen palveluja koskeva oleellinen tieto.

Vastuu ylitornio.fi – sivuston ylläpidosta ja päivityksestä on hajautettu osastoille. Jokainen osasto on vastuussa siitä, että sivustolla on ajantasaista ja totuudenmukaista tietoa. Osaston johtajat ja osastojen nimeämät viestintätiimin jäsenet vastaavat verkkosivuston kehittämisestä, osastojen ylittävästä verkkotiedotuksesta ja auttavat tarvittaessa osastoille nimettyjä päivittäjiä.

5.3. Kuntalaistilaisuudet

Kuntalaistilaisuudet ovat hyvä tilaisuus sekä kuntalaisten näkemysten, aloitteiden ja kysymysten vastaanottamiseen että kunnan näkemysten ja suunnitelmien esittelemiseen. Kunta järjestää tarvittaessa alueellisia tai koko kuntaa koskevia kuntalaistilaisuuksia, joissa esitellään ajankohtaisia asioita.

Kunnan työntekijät ja luottamushenkilöt vierailevat mahdollisuuksien mukaan eri sidosryhmien tilaisuuksissa. Kunta myös osallistuu sidosryhmien kuntalaisille järjestettäviin tilaisuuksiin ja avustaa niiden järjestelyissä ja tiedotuksessa mahdollisuuksien mukaan. Nykytekniikka mahdollistaa myös erilaiset verkkokeskustelut, esimerkiksi Teams, jota on myös mahdollista hyödyntää kunnan kuntalaisviestinnässä.

5.4. Sosiaalinen media

Läsnäolo sosiaalisessa mediassa vahvistaa yhteisöllisyyttä ja myönteisiä mielikuvia kunnasta. Kunnan sosiaalisen median pääkanavat ovat Facebook ja Instagram, joiden kautta kuntalaiset saavat nopeasti ja kustannustehokkaasti ajankohtaista, luotettavaa ja hyödyllistä tietoa arkeensa vaikuttavista asioista. Kanavan valinta riippuu siitä, mitä kohderyhmiä halutaan tavoittaa ja minkälaisella viestillä.



5.5. Mediayhteistyö

Tiedotusvälineet ovat Ylitornion kunnalle tärkeitä yhteistyökumppaneita tiedon välittämisessä. Ylitornion kunta kohtelee kaikki tiedotusvälineitä tasapuolisesti.

Tiedote

Tiedote laaditaan kun organisaatiossa tapahtuu jotain mielenkiintoista, yllättävää tai epätavallista, joilla arvioidaan olevan uutisarvoa. Tiedotteen tekemiselle ei tule asettaa liian korkeaa kynnystä. Keskenäisistä asioista tiedottaminen lisää kuntalaisten luottamusta kunnan hallintoon. Myös kielteisistä asioista on kerrottava, mikäli niillä on yleistä merkitystä. Kaikki tiedotteet julkaistaan ensin kunnan verkkosivuilla, jonka jälkeen ne lähetetään tiedotusvälineille.

Hyvä tiedote vastaa kysymyksiin mitä, missä, miksi ja kuka. Tiedotteessa otsikko on tärkein: se kuvaa tiedotteen sisältöä ja herättää mielenkiintoa. Hyvän tiedotteen pituus on yksi A4 ja siinä on lisätietojen antajan yhteystiedot. Lisää tarvittaessa päivämäärä ja kellonaika, jona tiedote on vapaa julkaistavaksi. Tiedotemallipohja löytyy Intrasta: Tiedostot - > Graafinen ohjeistus

Tiedotustilaisuus

Tiedotustilaisuus järjestetään silloin, kun on kyse merkittävästä ja erityistä huomiota herättävästä asiasta tai jos asia sisältää paikan päällä esiteltävää materiaalia. Kutsu tilaisuuteen lähetetään noin viikko etukäteen. Kutsussa mainitaan tilaisuuden aika, paikka, aihe sekä asiaa esittelevien henkilöiden nimet. Tiedotustilaisuudessa jaetaan mahdollisuuksien mukaan myös kirjallista materiaalia. Tiedotustilaisuuden järjestämisestä päättää kunnanjohtaja.

Haastattelu

Haastattelupyyntöön vastataan heti ja ystävällisesti. Pyydä kuitenkin hetki aikaa, jotta ehdit valmistautua, tarkistaa tiedot ja miettiä tarkemmin viestiäsi. Tarkenna myös, mihin tarkoitukseen haastattelua tullaan käyttämään ja tullaanko haastattelua siteeraamaan suoraan vai käyttämään vain tausta-aineistona. Haastateltavalla on mahdollisuus pyytää haastatteluteksti tarkistettavaksi. Mahdollisia korjauksia tehdään vain asiavirheiden osalta.

Viestinnän vastuut ja käytännön työnjako myös haastattelujen osalta ovat kohdassa 3.1.

5.6. Viralliset kuulutukset ja muut ilmoitukset

Viralliset kuulutukset ja ilmoitukset julkaistaan kunnan verkkosivuilla siten kuin kuntalaissa ja erityislaeissa määrätään. Lainsäädännön edellyttäessä ja harkinnan mukaan kuulutukset ja ilmoitukset julkaistaan myös virallisella ilmoitustaululla kunnantalon ala-aulassa sekä kunnan virallisessa ilmoituslehdessä.



5.7. Wilma

Wilma on koulujen ja varhaiskasvatuksen käyttämä viestintäkanava. Opetushenkilöstö, oppilaat ja huoltaja viestivät toistensa kanssa Wilmassa. Varhaiskasvatuksessa käytetään myös Daisya.

6. Markkinointiviestintä

Ylitornion kunnan markkinointiviestintä pohjautuu kuntastrategiaan. Markkinointiviestinnän tavoitteet liittyvät mielikuviin, tunnettuuteen, asenne- ja mielipidemuutoksiin ja pito- ja vetovoimatekijöihin. Tavoitteiden tulee olla riittävän konkreettisia ja realistisia, jotta niitä voidaan mitata. Markkinointiviestinnän tavoitteena on tyytyväiset kuntalaiset, yrittäjät ja potentiaaliset asukkaat ja yritykset ulkopaikkakunnilta. Asukkaat ja yritykset tuovat verotuloja ja siitä seuraa hyvinvointia.

Kunnan markkinointikanavia ovat kunnan verkkosivut ja muut verkkoviestit, perinteinen media (joukkoviestimet, painotuotteet, ulkomainonta jne.), sosiaalinen media, asiakaspalvelu PR- ja suhdetoiminta ja sisältömarkkinointi (esim. bloggarit).

6.1 Markkinoinnin suunnittelu, vuosikello

Viestinnän vuosikelloon kirjataan vuosittain jo ennalta tiedossa olevat asiat, joista tullaan tiedottamaan. Vuosikellotiedoista vastaavat viestintätiimin jäsenet.

6.2. Hastagit

Hastag, suomeksi avainsana tai aihetunniste, on kokonaisuus, joka muodostetaan ristikolla #. Hastag helpottaa viestintää, sen avulla viestit ohjautuvat oikeaan paikkaan ja sen avulla voi hakea tiettyyn aiheeseen liittyviä viestejä. Kunnan hastagit ovat: #ylitornio, #elamystenylitornio, #aavasaksa

6.3. Messut, näyttelyt

Kunta esittelee toimintaansa ja samalla rakentaa julkisuuskuvaansa erilaisilla messuilla, näyttelyissä ja tapahtumissa. Messuille ym. osallistutaan yhteistyössä yrittäjien ja muiden sidosryhmien kanssa mahdollisuuksien mukaan. Osastot osallistuvat messuille ja näyttelyihin määrärahojensa puitteissa sekä ilmoittavat osallistumisestaan viestintä- ja markkinointisuunnittelijalle.



6.4. Tapahtumat

Tapahtumaviestinnästä vastaa ja sitä koordinoi tapahtumaa järjestävä henkilö. Tapahtumaa järjestävä henkilö laittaa tapahtumatiedon kunnan www-sivuille ja facebookiin. Yhdistykset, järjestöt yms. voivat ilmoittaa tapahtumistaan lähettämällä sähköpostia osoitteeseen tapahtumat@ylitornio.fi

6.5. Graafinen ohjeistus

Yhtenäinen visuaalinen ilme tehostaa kunnan viestintää ja parantaa Ylitornion tunnettuutta. Elämysten Ylitornio –graafinen ohjeistus on laadittu 2017. Graafinen ohjeitus löytyy intrasta: Tiedostot -> Graafinen ohjeistus

6.6. Markkinointimateriaalit

Esitteet

Kunta julkaisee omia yleisesitteitä määrärahojen puitteissa.

Ilmoitukset ja mainonta

Osastot päättävät määrärahojensa puitteissa, missä lehdissä haluavat ilmoitella ja markkinoida. Osastot ilmoittavat tiedon viestintä- ja markkinointisuunnittelijalle. Ilmoituksissa on huomioitava kunnan visuaalinen ilme.

PR-tuotteet

Valmistellaan yhtenäinen liikelahja.

6.7. Vaakuna

Kunnalla on käytössään heraldinen tunnus eli vaakuna. Vaakunaa käytetään virallisissa yhteyksissä. Ulkopuolisten tahojen on pyydettävä lupa vaakunnan käyttöön kunnanjohtajalta.

7. Koulutus

Koulutusta järjestetään kunnan laatiman henkilöstö- ja koulutussuunnitelman (yhteistoimintalaki 4 a) mukaan. Koulutustarpeesta keskustellaan aina ensimmäiseksi esihenkilön kanssa.



8. Viestinnän kehittäminen, suunnittelu ja seuranta

Viestintä on merkittävä osa kunnan koko palveluorganisaation toimintaa, ja sen tulee olla hyvin suunniteltua ja organisoitua. Kunnan viestintäsuunnitelma- ja ohje päivitetään tarvittaessa.

Kunnan viestintää kehitetään ottamalla tarpeen mukaan käyttöön uusia viestintävälineitä ja -kanavia, parantamalla henkilöstön viestintätaitoja ja luomalla viestintämyönteistä ilmapiiriä koko organisaatioon.

Viestinnän seurantakeinoja ovat mm. asiakkailta saadut kyselyt, palautteet, työyhteisöissä käydyt keskustelut, verkkosivujen käyttäjien kävijämäärät ja sosiaalisen median seuraajat ja tykkääjät.

9. Keskeisiä kuntaviestintään liittyviä säädöksiä

Keskeisiä kuntaviestintään liittyviä säädöksiä ovat kuntalaki, hallintolaki, laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolaki, maankäyttö- ja rakennuslaki, tietosuojalaki ja EU:n yleinen tietosuoja-asetus

Lähteet

Kunnan hallintosääntö

Kuntaliitto: Kuntaviestinnän opas 2016: Ohjeet kunnan viestinnän tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin

Eri kuntien ja kaupunkien viestintäsunnitelmia – ja ohjeita

