



Liperi

Liperin kunnan viestintäohje

Sisällys

Liperin kunnan viestintä	1
Liperin kunta on olemassa liperiläisiä varten.....	5
Viestinnän strategiset tavoitteet.....	5
Ennakoiva ja avoin viestintä	5
Monikanavaisuus ja vuorovaikutteisuus	5
Asiakaslähtöisyys.....	6
Tasapuolisuus	6
Totuudenmukaisuus ja objektiivisuus.....	6
Kunnan käyttämät viestintäkanavat ja muuttuva viestintäympäristö.....	6
Kunnan viestintää koskeva lainsäädäntö	7
Sähköiset palautekanavat/osallistamiskanavat	8
Kuntalaistilaisuudet.....	8
Kohtaamiset tapahtumissa.....	8
Tilaisuuksien palautteen käsittely	8
Viestinnän vastuut ja organisointi.....	8
Viestinnän työryhmä	9
Toimialojen viestintävastaavat	9
Henkilöstön viestintävastuu ja lojaliteetti.....	9
Työntekijän lojaliteetti	9
Luottamushenkilöt viestijöinä.....	10
Viestinnän suunnittelu, seuranta ja kehittäminen.....	10
Viestinnän kehittäminen	11
Viestinnän seuranta	11
Viestinnän mittarit	11
Sisäinen viestintä.....	12
Sisäisen viestinnän vastuut	12
Sisäisen viestinnän välineet	13
Intra	13
Henkilöstökirje	13
Sähköpostiviestit ja pikaviestit.....	13
Työyhteisön kokoukset	13
Perehdyttäminen	13

Esimiesten kuukausipalaverit.....	14
Ulkoinen viestintä ja mediayhteistyö.....	14
Mediayhteistyö	14
Tiedote	14
Tiedotus/keskustelutilaisuudet.....	15
Haastattelut.....	15
Päättöviestintä.....	16
Välitön palveluviestintä.....	16
Markkinointiviestintä	17
Liperin kunnan visuaalinen ilme ja graafinen ohjeisto.....	17
Liperin kunnan vaakuna ja logo.....	17
Liperin kunnan vaakuna	18
Liperin kunnan logo.....	18
Markkinointi- ja viestintämateriaalit.....	19
Asiakirjapohjat, lomakkeet ja Powerpoint-pohjat	19
Julkaisut ja esitteet.....	19
Ilmoitukset ja mainonta	19
Kuvapankki ja videot	19
Messut, näyttely ja tapahtumat.....	20
Kuntalahjat	20
Verkkoviestintä ja sosiaalinen media	20
Kunnan verkkosivut www.liperi.fi	21
Verkkosivujen ylläpitäjät	22
Sähköposti.....	22
Kunnan yleinen sähköposti	23
Sähköpostien tietosuoja ja salattu sähköposti.....	23
Pikaviestit ja chat	24
Sosiaalinen media	24
Työntekijät sosiaalisessa mediassa	24
.....	26
Kriisiviestintä	28

DOKUMENTIN VERSIOTIEDOT			
Versio	Pvm	Kuvaus	Tekijä
1	12.10.2018	Viestintäohjeen päivitys	TeSa
2	28.11.2018	Lisäykset ja esimerkit viestintäohjeeseen	AnLi
3	15.01.2019	Johtoryhmän käsittely	TeSa, JaPa
	28.1.2019	YT-toimikunta	
	04.2.2019	Kunnanhallitus	

Liperin kunta on olemassa liperiläisiä varten

Kunnan perustehtävä on palvella kunnan asukkaita, yrityksiä, yhdistyksiä, yhteisöjä ja eri toimijoita. Kuntalaisten kanssa halutaan rakentaa viestinnällä vuorovaikutteinen suhde, jossa kuntalaisia kannustetaan osallistumaan ja vaikuttamaan kunnan toimintaan.

Liperin kunnan viestinnän tarkoitus on tarjota tietoa kunnan palveluista, toiminnasta, suunnitelmista, päätöksistä ja tavoitteista. Kunnan viestintä ei rajoitu pelkästään kuntaorganisaation toiminnasta viestimiseen, vaan viestinnässä huomioidaan koko kunnan alueella tapahtuvat kuntalaisia koskevat asiat. Tällä tavoin viestinnällä edistetään kuntalaisten hyvinvointia ja luodaan edellytykset avoimelle vuorovaikutukselle sekä kuntalaisten mahdollisuuksille vaikuttaa kunnan toimintaan. Kuntalaisten osallistamista asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon tulee tukea eri viestintäkanavien kautta.

Viestintä on ennen kaikkea vuorovaikutusta ja kohtaamisia kuntalaisten kanssa. Viestinnällä taustoitetaan, selvennetään ja tarkennetaan asioita. Viestinnän tehtävä on auttaa henkilökuntaa ja kuntalaisia ymmärtämään kunnan tavoitteita ja toimintaa. Viestinnällä tehdään näkyväksi kunnan toimintaa ja palveluita niin arjessa kuin juhlassa.

Kunnan viestintä on osa kunnan johtamista ja kehittämistä sekä strategisten tavoitteiden toteutumista. Viestinnällä rakennetaan kunnan vahvuuksiin perustuvaa mainetta – kuntakuvaa.

Viestinnän strategiset tavoitteet

Liperin laadukkaita hyvinvointipalveluita ja asumisen vaihtoehtoja markkinoidaan kunnan vetovoimatekijöinä. Viestintään, markkinointiin ja Liperin näkyvyyteen panostetaan monikanavaisen viestinnän keinoin. Sähköiset kanavat ja palvelut mahdollistavat vuorovaikutuksen kuntalaisten ja muiden sidosryhmien kanssa. Vuorovaikutteisia verkkosivuja hyödynnetään kuntalaisten osallistamisessa päätöksentekoon ja budjetointiin. Markkinointikampanjoita (mm. tontit) toteutetaan suunnitelmallisesti.

Ennakoiva ja avoin viestintä

Ajankohtaisista kuntalaisia kiinnostavista asioista ja osallistumismahdollisuuksista tiedotetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Ennakoivalla viestinnällä pyritään tiedottamaan kuntalaisia valmistelussa olevista asioista avoimesti, jotta kuntalaisten on mahdollista osallistua valmisteluun ja ottaa kantaa päätöksentekoon.

Monikanavaisuus ja vuorovaikutteisuus

Kunta viestii yhä enemmän ja monikanavaisemmin kuntalaisten, sidosryhmien ja yhteistyötoimijoiden kanssa. Kunnan tulee viestiä siellä, missä kuntalaiset ovat, siksi kunnan viranhaltijat, asiantuntijat ja luottamushenkilöt osallistuvat monikanavaiseseen viestintään.

Mitä aikaisemmin kunta osallistuu avoimeen vuoropuheluun kuntalaisten kanssa eri viestintäkanavissa, sitä parempiin tuloksiin viestinnällä ja koko kunnan toiminnalla voidaan päästä.

Asiakslähtöisyys

Viestinnän tulee olla asiakslähtöistä ja perustua vastaanottajan tarpeeseen. Viestinnän asiakslähtöisyyttä on se että, kuntalainen voi osallistua asioiden valmisteluun ja antaa palautetta helposti. Analysoitua palautetta tulisi käyttää hyväksi palveluiden kehittämisessä.

Viestinnässä käytetään selkeää ja helposti ymmärrettävää yleiskieltä. Viesti muotoillaan niin, että sen ymmärtää vastaanottaja, joka ei tunne kuntaorganisaatiota tai päätöksentekoprosessia.

Tasapuolisuus

Kuntalaisilla on erilaiset valmiudet ja mahdollisuudet seurata eri viestintävälineitä, tästä syystä viestinnässä huomioidaan eri kohderyhmät ja heidän erikoistarpeensa. Kunnan viestintäkanavat ja viestinnän laajuus valitaan sen mukaan mikä takaa viestin mahdollisimman tehokkaan perillemenon.

Liperin kunnan viestinnän kohderyhmät ovat kuntalaiset, henkilöstö, luottamushenkilöt, tiedotusvälineet, muut sidosryhmät ja viranomaiset.

Totuudenmukaisuus ja objektiivisuus

Viestinnässä asiat kerrotaan mahdollisimman objektiivisesti, asiallisesti ja monipuolisesti tosiasioiden perustuen. Tiedottaminen perustuu kunnan viralliseen kantaan tiedotettavasta asiasta. Virallinen kanta tulee selvittää ennen viestintään ryhtymistä, ettei tule antaneeksi ristiriitaista tietoa.

Kunnan käyttämät viestintäkanavat ja muuttuva viestintäympäristö

Muuttuva viestintäympäristö luo haasteensa viestintävälineille ja toimintatavoille. Perinteisten viestintäkanavien rinnalle on noussut sosiaalinen media. Liperin kunta on aktiivinen toimija sosiaalisessa mediassa; viestimme avoimesti ja vuorovaikutteisesti ja kommentoimme asiakeskusteluihin kunnan omilla viestintäkanavilla mahdollisimman nopeasti. Kuntalaisia kiinnostavat aidot asiat ja oikeat ihmiset, siksi kunnan sosiaalisen median viestintä on persoonallista ja rentoa.

Julkisen keskustelun seuraaminen on tärkeää. Keskusteluun osallistuminen on yksi tärkeä osa viestintää. Puutteellinen tieto voi jäädä vallitsevaksi, jos viranhaltijat ja luottamushenkilöt eivät oikaise tai täsmennä keskustelua. Puhuttaviin asioihin voi reagoida kunnan omissa kanavissa sekä esimerkiksi lehtien mielipideosastoilla. Sosiaalinen media mahdollistaa nopean vuoropuhelun viranhaltijoiden, luottamushenkilöiden ja kuntalaisten välille.

Verkkoviestintä ja sosiaalinen media nousevat yhdeksi vuorovaikutuksen, osallistamisen ja palautteen keräämisen kanaviksi. Näiden kanavien käyttöön kannustetaan kaikkia viranhaltijoita ja luottamushenkilöitä. Henkilökohtaisen sosiaalisen median profiilin käyttö työstä viestintään perustuu aina vapaaehtoisuuteen. Esimerkiksi Facebookin säännöt kieltävät erillisten työprofiilien käyttämisen, sillä yhdellä henkilöllä voi olla vain yksi profiili.

Kunnan päivittäisviestinnän pääkanavat ovat Liperin kunnan nettisivut www.liperi.fi, Liperin kunnan sosiaalisen median kanavat (tarkemmin sivulla 20–24) ja Liperin kunnan intrasivut <http://liperi-intranet.pohjoiskarjala.net>.

Verkkoviestinnän ja sosiaalinen media lisäksi myös perinteisemmät viestintäkanavat, kuten lehdet, TV ja radio, tapahtumat ja face-to-face-viestintä, ovat edelleen merkittävässä asemassa. Monikanavainen viestintä tavoittaa kohderyhmät parhaiten, tästä syystä viestinnässä tulee käyttää mahdollisimman useita viestinnän välineitä. Kohderyhmiä ovat kuntalaiset, henkilöstö, luottamushenkilöt, tiedotusvälineet, muut sidosryhmät ja viranomaiset.

Kunnan viestintää koskeva lainsäädäntö

Kunnan viestintävelvollisuutta säätelee muun muassa kuntalaki, julkisuuslaki ja hallintolaki.

Kuntalaki korostaa aktiivista tiedottamista ja vuorovaikutuksen luomista kunnan ja kuntalaisten välille. Uusi kuntalaki korostaa erityisesti kansalaisten osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksien kehittämistä. Asukkaille tulee tiedottaa, millä tavoin he voivat osallistua ja vaikuttaa asioiden valmisteluun.

Julkisuuslainsäädäntö turvaa ja edistää tiedonsaantia. Viranomaisen tulee toimia julkisuusmyönteisesti ja tiedonsaannin rajoittamiselle tulee olla perusteet. Viranomaisen asiakirjat ovat pääsäännön mukaan julkisia, ja jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Jos pyydettyjä tietoja ei anneta, se on perusteltava. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietoja käsiteltäessä toteutuu.

Hallintolaki määrittelee hyvää hallintoa ja täydentää kuntalain tiedottamissäännöstä sekä julkisuuslain säännöksiä tiedonsaannin edistämismahdollisuudesta. Hallintolaki edellyttää viranomaiselta neuvonta- ja opastamisvelvollisuutta sekä asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttöä kaikessa viestinnässä.

Maankäyttö- ja rakennuslaki säätelee alueiden käyttöön ja rakentamiseen liittyvää tiedottamista. Kaavoja valmistelevien viranomaisten on tiedotettava kaavoituksesta siten, että niillä, joita asia koskee, on mahdollisuus seurata kaavoitusta ja vaikuttaa siihen. Ympäristösuojelulaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan ympäristön tilaan liittyviä tietoja.

Kunnan velvollisuus tiedottaa koskee myös kuntakonsernia. Milloin kunnan tehtävä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, kunnan on sopivin tavoin tiedotettava asukkailleen yhteisön tai säätiön toiminnasta.

Näiden lisäksi kunnan viestintään vaikuttavat mm. EU-tietosuoja-asetus, valmisteilla oleva tietosuojalaki, hankintalaki ja sähköisen viestinnän lainsäädäntö.

Sähköiset palautekanavat/osallistamiskanavat

Kuntalaisten mielipiteitä voidaan selvittää erilaisten kyselyjen avulla, joita toteutetaan kunnan verkkosivujen kautta. Uusille sivuille on rakennettu kommentointi ja vuorovaikutusmahdollisuudet, joiden avulla kuntalaisten mielipiteitä on helppo kerätä. Verkkosivuilla on käytössä palautelomake, jonka kautta kuntalaiset voivat lähettää viestejä viranhaltijoille. Kuntalaisaloite.fi- ja Miunpalvelut.fi-sivustojen kautta kuntalaiset voivat tehdä aloitteita.

Liperin kunnan sosiaalisen median kanavien kautta kuntalaiset voivat kommentoida ja keskustella ajankohtaisista asioista.

Kuntalaistilaisuudet

Kunta järjestää tarvittaessa tiedotus-, asukas- ja kuulemistilaisuuksia kuntalaisille. Tilaisuudet ovat erittäin tärkeitä kuntalaisten näkemysten ja kysymyksiin vastaamiseen sekä kunnan näkemysten ja suunnitelmien esittelemiseen.

Kunta järjestää myös erilaisia vapaamuotoisia tilaisuuksia kuntalaisten tapaamiseen. Tällaisia ovat kyläkerrokset ja kuntalaistapaamiset. Kunta toimii myös monien yhteistyöryhmien kanssa tiiviissä yhteistyössä järjestäen mm. Yrittäjien hallituksen ja seurakuntien tapaamisia 2 kertaa vuodessa.

Liperin kunnassa toimivat aktiivisesti myös mökkiläistoimikunta, ikäihmisten neuvosto, vammaisneuvosto ja nuorisoneuvosto. Myös kouluilla ja päiväkodeissa järjestettävät vanhempain- ja huoltajien illat ovat vuorovaikutuksen kanavia kuntalaisten ja kunnan välillä.

Kohtaamiset tapahtumissa

Kunta osallistuu aktiivisesti kunnan alueella järjestettäviin tapahtumiin. Tapahtumissa viranhaltijat ja luottamushenkilöt pääsevät keskustelemaan kuntalaisten kanssa kuntalaisia kiinnostavista asioista. Tapahtumien kohtaamiset ovat tärkeitä vuoropuhelun kanavia ja kuntamielikkuvan luomisen välineitä.

Tilaisuuksien palautteen käsittely

Kuntalaisten antama palaute eri tilaisuuksissa on ensiarvoisen tärkeää kunnan toiminnan kehittämisen kannalta. Palautteet käydään läpi työyksikössä ja mietitään, miten kunnan toimintaa voidaan kehittää palautteiden perusteella. Palautteisiin vastataan mahdollisimman pian tilaisuuksien jälkeen joko tiedottamalla palautteista/kysymyksistä kunnan nettisivuilla ja kunnan sosiaalisen median kanavissa tai suoraan palautteen antaneen kanssa sähköpostilla/ puhe-
limitse.

Viestinnän vastuut ja organisointi

Liperin kunnan viestintää johtaa kuntalain mukaan kunnanhallitus ja kunnanjohtaja. Kunnan tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja ja palvelualueiden tiedottamisesta vastaavat palvelualueiden johtajat.

Viestinnän suunnittelija vastaa kunnan sisäisen ja ulkoisen viestinnän suunnittelusta, kehittämisestä, koordinoinnista ja seurannasta. Kunnanjohtaja, viestinnän suunnittelija, viestintäsihteeri, palvelualueen johtajat, esimiehet ja muiden viestintävastuussa olevat henkilöt toteuttavat yhteistyössä kunnan mediaviestintää eri kanavissa.

Viestinnän työryhmä

Viestinnän työryhmään kuuluvat palvelualueen johtajat, hallintopäällikkö, talousjohtaja, viestinnän suunnittelija ja viestintäsihteeri. Viestintätyöryhmä kokoontuu tarvittaessa ja sen tehtävä on ohjata Liperin kunnan viestintää kuntastrategian mukaiseksi.

Toimialojen viestintävastaavat

Palvelualueenjohtaja vastaa palvelualueen koskevasta yleisestä viestinnästä ja tulosalueiden **esimiehet vastaavat tulosityksiköidensä viestinnästä**. Palvelualueen johtajat ja tulosalueiden esimiehet toteuttavat ulkoista viestintää yhteistyössä viestinnän suunnittelijan kanssa. Projektien ja hankkeiden viestinnästä vastaa projektin vetäjä tai henkilö, joka tietää projektista eniten.

Esimiehet ovat vastuussa sisäisestä viestinnästä. Työyksiköihin on nimetty viestinnästä vastaavat henkilöt, jotka vastaavat sisäisen viestinnän käytännön toteuttamisesta yhteistyössä esimiestensä kanssa. Sisäisen viestinnän tulee olla joustavaa, ja se kulkee läpi koko organisaation, sillä **sisäisen viestinnän vastuu kuuluu jokaiselle työntekijälle**.

Kokousviestinnästä vastaa kunnanhallituksen osalta hallintopäällikkö, kunnanvaltuuston kokousviestinnästä talousjohtaja. Lautakuntien tiedottamisesta vastaavat esittelijät.

Henkilöstön viestintävastuu ja lojaliteetti

Viestintä on osa jokapäiväistä työtä, viestintä kuuluu jokaiselle työntekijälle. Henkilökuntana olemme tärkein viestijä ja luomme jokapäiväisessä työssä Liperin kuntakuvaa. Työntekijöiden on hyvä muistaa, että jokainen työntekijä on vastuussa oman toimenkuvaansa koskevasta viestinnästä. Jokaisessa palvelu- ja viestintätilanteessa tulee muistaa, ettei asiakasta pallorella henkilöltä toiselle, vaan tilanne selvitetään asiakkaan kanssa loppuun. Asiakasta ei pyydetä soittamaan toiselle henkilölle, vaan pyydetään asiakkaan tiedot ja välitetään soittopyyntö asiaa hoitavalle viranhaltijalle. Sujuva ja asiakasta palveleva viestintä on yksi tärkeimmistä kuntamielikuvaa rakentavista tekijöistä, jokapäiväisen palveluviestinnän kautta kunnan jokainen työntekijä antaa kasvot kunnan toiminnalle.

Työntekijän lojaliteetti

Jokaisella työntekijällä on sananvapauden perustuva oikeus esittää näkemyksiään julkisuudessa niistä asioista, joita joutuu toimessaan käsittelemään. Ulospäin viestittäessä tulee muistaa se, että asioista viestitään yhteisten pelisääntöjen mukaisesti ja tehtyjä päätöksiä kunnioittaen. Viestinnän tulee olla omaa työyhteisöä ja kuntalaisia arvostavaa.

Työntekijää sitoo lainsäädännössä määritelty lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan. Esimerkiksi salassapitosäädösten alaisten asioiden kertominen julkisesti on lainvastaista.

Kaikessa viestinnässä tulee ottaa huomioon voimassa oleva lainsäädäntö. EU:n tietosuoja-asetuksessa, henkilökisterilaissa, rikoslaissa ja tekijänoikeuslaissa on määräyksiä mm. arkaluonteisten tietojen käsittelystä.

Omien esimiesten ja työtovereiden julkinen arvosteleminen tai työnantajaa vahingoittavat julkiset puheet eivät ole hyväksyttäviä. Mahdollisista ristiriidoista ja keskustelua vaativista tilanteista tulee keskustella oman esimiehen tai palvelualueen johtajan kanssa ennen kuin niistä viestitään esimerkiksi tiedotusvälineissä tai sosiaalisessa mediassa.

Asioista saa olla eri mieltä ja oman mielipiteensä saa ilmaista hyvien käytöstopojen mukaisesti. Jokaisen kunnan asioita tiedottavan on noudatettava puolueettomuutta ja pitäydyttävä asiaperusteissa.

Luottamushenkilöt viestijöinä

Luottamushenkilöt rakentavat omalla viestinnällään kuntakuvaa ja kunnan mainetta. Luottamushenkilöiden on hyvä tiedostaa oman viestintänsä merkitys kunnan maineen ja kuntakuvan rakentamisessa. Yhteistyöllä rakennamme parhaiten positiivista kuntakuvaa Liperistä. Positiivisen kuntamielikuvan rakentamisessa luottamushenkilöiden ja kunnan viestinnän yhteistyöllä päästään parhaaseen mahdolliseen tulokseen.

Luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden parasta sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla (Kuntalaki 69 §). Jokaisen kunnan asioita tiedottavan on noudatettava puolueettomuutta ja pitäydyttävä asiaperusteissa.

Luottamushenkilöiden, viranhaltijoiden ja kuntalaisten välisen avoimen vuoropuhelun rakentamista tulee edistää. Sekä luottamushenkilöiltä että kuntalaisilta toivotaan aloitteellisuutta keskustelussa kunnan asioista. Sosiaalisessa mediassa kysymysten esittäminen on hyvä tapa lisätä keskustelua. Avoimen vuoropuhelun kautta saamme uusia näkökulmia asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. Luottamushenkilöistä toimielinten puheenjohtajat ovat ensisijaisesti tiedotusvastuussa.

Viestinnän suunnittelu, seuranta ja kehittäminen

Kunnan tehokas ja hyvä viestintä perustuu suunnitelmallisuuteen. Viestinnän suunnitelma tukee organisaation strategisia tavoitteita. Kunnan viestinnälle laaditaan vuosittainen viestintäsuunnitelma ja -vuosikello. Viestintäsuunnitelmassa käydään läpi viestinnän ajanjakson tavoitteet, toimenpiteet, aikataulut, toteuttajat, kustannukset ja kuinka tavoitteet on saavutettu. Vuosikelloon merkitään kaikki vuoden tärkeimmät tapahtumat ja markkinoinnin toimenpiteet. Viestintäsuunnitelmaa ja markkinoinnin vuosikelloa varten palvelualueet toimittavat toimintasuunnitelmat kerran vuodessa viestinnän suunnittelijalle.

Viestintäsuunnitelma ja vuosikello löytyvät intrasta.

Hanke- ja projektiviestintä (investoinnit, hankkeet yms.) aloitetaan heti projektin tai hankkeen käynnistyttyä. Viestintä on osa projektin ja hankkeen johtamista, ja viestintäsuunnitelma laadi-

taan heti alussa, jo hankkeen/projektin suunnitteluvaiheessa. Viestintäsuunnitelmassa määritellään, kuka on vastuussa viestinnästä, milloin, miten ja mille kohderyhmälle asioista tiedotetaan.

Viestinnän kehittäminen

Hyvä viestintä edellyttää jatkuvaa kehittämistä. Kunta kehittää viestintäänsä muun muassa ottamalla mahdollisuuksien mukaan käyttöön uusia viestintävälineitä ja -kanavia huomioiden tietoturvan ja tietosuojan toteuttaminen sekä taloudelliset resurssit. Ulkoista ja sisäistä viestintäyhteistyötä pyritään kehittämään parantamalla mm. työntekijöiden viestintätaitoja ja yleisesti luomalla tiedotusmyönteistä ilmapiiriä koko organisaatioon. Kunta järjestää viestintään liittyvää koulutusta tarpeen mukaan.

Henkilöstön tulee olla selvillä kunnan viestintäperusteista. Esimiehet käyvät viestintäohjeet läpi yksikköpalavereissa ja perehdytyksessä työntekijöidensä kanssa. Ohjeet löytyvät intrasta. Esimiehet ovat vastuussa sisäisen viestinnän kehittämisestä yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Viestintäohjeita päivitetään tarvittaessa. Päivityksestä vastaa viestinnän suunnittelija.

Viestinnän seuranta

Kunta seuraa asioidensa uutisointia tiedotusvälineissä ja eri viestintäkanavissa. Merkittävät virheellisyudet on oikaistava välittömästi ja esitettyihin kysymyksiin vastattava mahdollisimman pian. Jos asiaa ei voi kommentoida esimerkiksi asian käsittelyn keskeneräisyyden vuoksi, kerrotaan se eri viestintäkanavissa ja tiedotusvälineille.

Viestintä seuraa kunnan mediauutisointia ja sosiaalisen median keskusteluja. Viestinnän suunnittelija välittää keskustelussa esille nousseita kysymyksiä ja keskusteluaiheita palvelualueille kommentoitavaksi. Mielipidekirjoituksiin, nimimerkillä kirjoitettuihin juttuihin ja provosoiviin keskusteluihin ei lähdetä vastaamaan, vaan kommentoinnissa keskitytään asiantiedon esille tuomiseen. Oikaisun tai vastauksen laatii toimiala (palvelualueen johtaja /vastualueen esimies) yhdessä viestinnän kanssa. Hän myös huolehtii henkilöstönsä informoisesta.

Kunnan jokainen työntekijä voi tehdä vapaaehtoista mediaseurantaa vinkkaamalla viestinnän suunnittelijalle, jos huomaa Liperiä koskevaa uutisointia tai keskustelua tiedotusvälineissä tai sosiaalisessa mediassa. On tärkeää, että kunta pääsee kommentoimaan keskustelua, jossa on virheellistä tai vaillinaista tietoa kunnan toiminnasta. Kunnan sosiaalisen median profiileissa käytävää keskustelua ei pidä mennä kommentoimaan henkilökohtaisesta profiilista, vaan viestintä hoitaa vastaamisen kunnan tililtä.

Viestinnän mittarit

Kunnan yleiselle viestinnälle asetetaan tavoitteet vuosittain, ja myös palvelualueella on hyvä olla omat viestinnän tavoitteet asetettuna. Kun tavoitteet on asetettu, on niitä helpompi seurata. Yksi tärkeimmistä ja nopeimmista viestinnän seurantakeinoista on asiasta saadut palautteet ja yksikössä käydyt keskustelut siitä, miten hyvin viesti on mennyt perille. Muita viestinnän seurantakeinoja ovat kyselyt, opinnäytetyöt, ilmapiiri- ja kuntamielikuvatutkimukset sekä mediaseuranta, johon on olemassa myös sähköisiä työkaluja, kuten Witpic. Ulkoisen viestinnän

tuloksia tulee seurata niin määrällisesti kuin laadullisesti. Viestinnän suunnittelija tekee kunnan mediaseurantaa ja raportoi mediaseurannan tuloksista eteenpäin.

Viestinnän mittarit:

- verkkosivujen kävijämäärä
- seuraajat somessa
- yksittäisten somepäivitysten menestys: reaktiot + jaot
- tapahtumien kävijämäärä

Sisäinen viestintä

Liperi kunnan sisäisen viestinnän tarkoitus on kannustaa keskustelemaan ja avoimeen ilmapiiriin, joka lisää luottamusta työyhteisön sisällä ja ohjaa työntekijöitä kehittämään omaa työtään ja työyhteisöään. Sisäinen viestintä kasvattaa työyhteisön yhteishenkeä ja sitouttaa työntekijää omaan työhön, työyhteisöön ja kuntaan työnantajana. Hyvä sisäinen viestintä on hyviä käytöstopoja - toisten kunnioittamista ja avointa keskustelua.

Sisäisellä viestinnällä varmistetaan, että koko kunnan henkilöstöllä ja luottamushenkilöillä on tiedossa työn tekemisen kannalta olennainen tieto. Hyvä sisäinen viestintä auttaa organisaatiota toteuttamaan tavoitteensa ja on tällöin merkittävä osa koko organisaation johtamista ja työilmapiiriä.

Henkilöstön kuuluu olla selvillä siitä, mitä omassa organisaatiossa tapahtuu ja mitä tulevaisuuden näkymiä ja muutoksia liittyy omaan työhön ja työyhteisöön. Avoimen ja riittävän ajoissa aloitetun keskustelun kautta voimme välttää mahdolliset väärinkäsitykset ja huhut.

Sisäisen viestinnän vastuut

Sisäisen viestinnän vastuut ovat samat kuin muussakin viestinnässä: palvelualueiden johtajat ja esimiehet vastaavat sisäisestä viestinnästä. Hankkeiden ja projektien yms. tiedonkulusta vastaavat projektien vetäjät.

On kuitenkin hyvä muistaa että, sisäisen viestinnän vastuu kuuluu jokaiselle työntekijälle. Joustava ja poikkihallinnollinen sisäinen viestintä on mahdollista vain, jos koko henkilöstö osallistuu sisäiseen viestintään. Avoimen ja vuorovaikutteisen keskustelukulttuurin synnyttämisessä kunnan johdolla on suuri merkitys.

Henkilöstön omalla vastuulla on tiedon hankinta. Päivittäisen tiedon seuranta intrasta kuuluu jokaiselle työntekijälle, jos se vain on käytännössä mahdollista. Mikäli työntekijällä ei ole mahdollisuutta päivittäiseen intranetin käyttöön, tulee esimiehen varmistaa tiedonkulku muulla tavoin. Työntekijän vastuulla on lukea esityslistat, palaverimuistiot, pöytäkirjat ja muut tiedotteet, jotka koskevat työyhteisöä tai työntekijää.

Sisäisen viestinnän välineet

Intra

Liperin kunnan keskeisin sisäisen viestinnän tiedotuskanava on intra. Intrassa tiedotetaan kaikista ajankohtaisista henkilöstöä koskevista asioista, ja intraan on kerätty henkilöstön tietopankki. Intran kautta tavoitamme koko henkilökunnan reaaliaikaisesti ja tehokkaasti. Intra korvaa sähköpostin laajempia ryhmiä koskevassa viestinnässä.

Koko henkilöstölle pyritään turvaamaan intranettiin pääsy esim. yhteiskäytössä olevilta koneilta. Mikäli työntekijällä ei ole mahdollisuutta päivittäiseen intranetin käyttöön, tulee esimiehen varmistaa tiedonkulku muulla tavoin, esimerkiksi tiedottamalla työyksikköpalaverissa tai lähettämällä kirjallinen tiedote.

Intran kehittämisestä vastaa viestinnän suunnittelija. Toimialat vastaavat omalta osaltaan intran päivittämisestä.

Johtoryhmän muistiot ja palvelualueiden johtoryhmien muistiot ovat luettavissa intrasta. Intrasta löytyvät erilaiset suunnitelmat, säännöt ja ohjeet, joihin henkilöstön tulee perehtyä.

Henkilöstökirje

Kerran kuussa ilmestyvässä henkilöstökirjeessä käydään läpi lyhyesti henkilöstöä koskevia ajankohtaisia ja tapahtumia. Kirjeen kokoaa henkilöstöpäällikkö. Henkilöstökirje on hyvin vapaa- muotoinen, ja se kirjoitetaan ”mitä meille kuuluu- teeman” mukaisesti. Kirje löytyy intrasta.

Sähköpostiviestit ja pikaviestit

Sähköpostilla viestitään vai yhdelle henkilölle tai hyvin pienelle ryhmälle. Laajemmalle joukolla suunnatut viestit tulee välittää intran kautta, ryhmäsähköpostien jakelua henkilöstölle tulee välttää. Kunnalla on käytössä myös turvasähköposteja sellaisille, jotka työssään käsittelevät arkaluontoisia tietoja. Sähköpostista lisää kohdassa verkkoviestintä.

Liperin kunnalla käytössä olevat Skype-pikaviestit ovat interaktiivinen viestintäväline. Skypen kautta voidaan järjestää puhelin- ja videoneuvotteluja sekä jakaa tiedostoja neuvotteluissa. Pikaviestit ovat käteviä nopeisiin kysymyksiin ja vastauksiin.

Työyhteisön kokoukset

Työyhteisöjen kokoukset ovat yksi tärkeimmistä sisäisen viestinnän välineistä.

Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on osa työhyvinvointia ja henkilöstön kehittämistoimintaa. Perehdyttämisessä käydään läpi toimenpiteitä, joilla edistetään uuden työntekijän työnhallintaa sekä sopeutumista työhön ja työyhteisöön. Perehdyttämisen tavoite on, että uusi työntekijä saa perehdytyksessä riittävät tiedot ja tuntee olevansa tervetullut työyhteisöön. Perehdyttäminen on vahvasti viestintää ja tärkeä osa sisäistä viestintää. Avoin viestintä perehdytyksessä luo uudelle työntekijälle parhaan edellytyksen onnistua työssään ja kehittää työtehtävää.

Perehdyttämisestä vastaa esimies, ja perehdyttämisohje löytyy intrasta.

Esimiesten kuukausipalaverit

Esimiesten kuukausipalaveriin osallistuvat kaikki Liperin kunnan esimiehet. Tilaisuudessa käydään läpi ajankohtaisia asioita alustusten ja keskustelun merkeissä. Tilaisuuksien tarkoitus on tiedottaa/kouluttaa esimiehiä ja tukea heitä sisäisessä viestinnässä ja saada tiedotettavat asiat/muutokset tehokkaasti koko henkilökunnan tietoon. Tilaisuus järjestetään pääsääntöisesti joka kuukauden 1. torstaina. Järjestelyistä vastaa henkilöstöpäällikkö.

Ulkoinen viestintä ja mediayhteistyö

Mediayhteistyö

Media on kunnan yhteistyökumppani, jonka kanssa viestitään säännöllisesti. Suuri osa kuntaa koskevista tiedoista välittyy kuntalaisille median kautta. Tiedotusvälineitä kohdellaan ystävällisesti, aktiivisesti ja tasapuolisesti; kaikille tiedotusvälineille tiedotetaan asioista samanaikaisesti. Parhaaseen tulokseen päästään avoimella ja myönteisellä suhtautumisella toimittajan työhön. Hyvä suhde mediaan lisää kunnan näkyvyyttä mediassa ja kehittää positiivista kunta-kuvaa.

Tiedotusvälineellä, joka on itse havainnut uutisaiheen, on etuoikeus sen käyttöön eikä kunta tällaisessa tilanteessa tiedota asiasta muille tiedotusvälineille.

Myös kielteisistä asioista tulee kertoa, ongelmallisia asioita ei piilotella. Uskallamme viestiä myös keskeneräisistäkin asioista, sillä tiedottaminen lisää asukkaiden luottamusta kunnan hallintoon.

Tiedote

Selkeä tiedote on usein käyttökelpoisin ja tehokkain tapa saattaa asia tiedotusvälineiden ja sitä kautta kuntalaisten tietoon. Tiedote tulisi tehdä aina sellaisista kuntalaisia kiinnostavista asioista, päätöksistä ja aiheista, joilla arvellaan olevan uutisarvoa. Näennäisesti vähäisestäkin asiasta kannattaa laatia tiedote.

Tiedotteessa asiat tulee kertoa selkeästi ja yksinkertaisesti. Hyvä tiedote vastaa kysymyksiin mitä, missä, milloin, miksi ja kuka. Tiedotteelle tulee miettiä kiinnostava ja informoiva otsikko. Tiedotteen tärkein asia kirjoitetaan aina ensimmäisille riveille. Tiedotteissa kannattaa käyttää helppolukuista kieltä ja lyhyitä lauseita. Yhden sivun mittaisessa tiedotteessa käytetään väliot-sikoita.

Tiedotteet tulee päivätä ja niihin laitetaan lisätietojen antajan nimi ja hänen yhteystietonsa. Hyvä tiedotteen pituus on enintään yksi tekstiliuska. Keskeisimmät tiedotteet viedään osaksi kunnan asianhallintaa.

Mikäli tiedotetaan asiasta, joka julkistetaan vasta myöhempänä ajankohtana esimerkiksi jossakin erityisessä tilaisuudessa, tulee tiedotteeseen selkeästi merkitä, milloin tiedote on julkaisu-vapaa.

Tiedotteet laaditaan aina yhteistyössä viestinnän suunnittelija kanssa. Tiedote laitetaan ensin kunnan verkkosivustoille (intraan ja nettisivuille) ja sen jälkeen lähetetään sähköpostilla medialle halutussa laajuudessa. Mediatiedotteiden jakelun hoitaa viestinnän suunnittelija.

Tiedotus/keskustelutilaisuudet

Tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia järjestetään silloin, kun on kyse merkittävistä ja laajavaikutteisista asioista tai jos asia sisältää jotain paikan päällä esiteltävää. Kutsu tilaisuuteen tulee lähettää noin viikko etukäteen. Kutsussa on mainittava tilaisuuden aika, paikka, aihe sekä asiaa esittelevien henkilöiden nimet.

Tilaisuudessa tulisi olla myös kirjallista materiaalia ja materiaalit lähetetään lehdistölle tilaisuuden jälkeen. Tiedotusvälineille kohdistetut tiedotustilaisuudet pyritään pitämään aikataulullisesti siten, että tiedotusvälineiden edustajat pääsevät saapumaan paikalle (aamupäivä). Tiedotustilaisuuksia ei järjestetä viikonloppuisin, muutoin kuin erityistilanteissa.

Viestinnän suunnittelijalle tulee ilmoittaa kaikista haastatteluista tai tiedotustilaisuuksista, jotta hän voi osallistua tilaisuuksiin ja tiedottaa asioista eteenpäin.

Haastattelut

Tiedotusvälineille haastatteluja antaa pääsääntöisesti kunnanjohtaja tai palvelualueen johtaja. Tulosaluejohtaja tai tulosyksikön esimies antaa haastatteluja vain oman toimialueensa tai yksikkönsä asioista. Kaikista haastatteluista tulee tiedottaa palvelualueen johtajaa.

Haastattelu on yksi tapa antaa tiedotusvälineille niiden haluamia tietoja ja välittää kunnan näkemyksiä. Haastatteluun ei ole pakko suostua, mutta se on suositeltavaa tiedotusvälineiden hyvän palvelun merkeissä. Toimittajan puhelinsoittoon on pääsääntöisesti syytä suhtautua kuten haastattelupyyntöön.

Haastateltavan tulee tietää, mihin mediaan haastattelua käytetään sekä miten hänen lausuntojaan käytetään. Haastateltavalla on myös mahdollisuus julkaisuaikataulun niin salliessa pyytää haastattelua tarkistettavaksi. Mahdollisia korjauksia tulee tehdä vain asiavirheiden osalta, kirjoituksen tyyliin tai toimittajan omiin näkemyksiin ei ole syytä puuttua.

Ilmoitukset ja kuulutukset

Kunnan ilmoitukset ja kuulutukset julkaistaan verkkosivuilla, ellei salassapitoa koskevat säännökset sitä estä sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan toimielimen päättämällä tavalla. Ilmoituksen sisältämät henkilötiedot on poistettava tietoverkosta, kun valitusaika on päättynyt.

Kunnan virallinen ilmoitustaulu sijaitsee Varolantien virastolla ja siinä julkaistaan kuulutukset ja ilmoitukset, jotka lain mukaan tulee julkaista virallisella ilmoitustaululla.

Liperin kunnan viralliset ilmoituslehdet ovat paikallislehti Kotiseutu-uutiset ja sanomalehti Karjalainen. Ilmoituksissa pyritään käyttämään vain lyhyttä tekstiä, jolla ohjataan lukija kunnan nettisivuille: www.liperi.fi/kuulutukset. Tällä tavoin säästetään merkittävä määrä ilmoituskustannuksia. Yhteisilmoitusten kustannukset jaetaan ilmoittajille käytettyjen palstamillimetrien mukaan.

Rekrytointi-ilmoitukset ja muut ilmoitukset julkaistaan ilmoituksen aiheeseen sopivassa lehdessä ja mediassa, ilmoittajan harkinnan mukaisesti.

Ilmoitusten valmistus

Liperin kunnan ilmoitukset tehdään kunnan graafisen ohjeistuksen mukaisesti. Ilmoitusvalmistuksen hoitaa viestintä. Ilmoitukset julkaistaan torstaisin Kotiseutu-uutisissa ja sanomalehti Karjalaisessa. Ilmoitusaineisto on toimitettava viestinnän suunnittelijalle vähintään 3 arkipäivää ennen lehden aineistopäivää eli edellisen viikon perjantaina, jotta se tulee seuraavalla viikolla ilmestyvään lehteen. Ilmoituksen aineiston laatijan tulee aina tarkistaa valmis PDF vedos ilmoituksesta ja hyväksyä aineisto ennen kuin ilmoitus lähetetään lehteen. Jos samaan lehteen tulee useampia ilmoituksia, kootaan ilmoitukset yhdeksi yhteisilmoitukseksi.

Päätösviestintä

Liperin kunnan valtuuston, kunnanhallituksen ja lautakuntien esityslistat julkaistaan kunnan nettisivuilla. Tarkastetut pöytäkirjat julkaistaan nettisivuilla kokouksen jälkeen.

Kun verkkoon viedään toimielimien esityslistoja ja päätöksiä, tulee sisältö tarkastaa **tietosuojalainsäädännön** näkökulmasta. Mikäli päätökset jäävät nähtäville tietoverkkoon muutoksenhakuajan kuluttua, tulee niistä poistaa henkilötiedot kuntalain 140 §:n mukaisesti. Mikäli henkilötietoja ei poisteta verkosta oikaisu- ja valitusajan päättyessä, tulee sen perustua kunnan omaan tiedottamisintressiin eli kuntalain ja hallintolain säännöksiin. Usein päätöksissä olevat yksityishenkilöiden nimi/muut henkilötiedot eivät itse päätöksen sisällön kannalta ole yleistä kiinnostusta herättäviä. Henkilötietojen pitämistä tietoverkossa pidetään henkilötietojen sähköisenä luovuttamisena.

Kunnan valtuuston, kunnanhallitukset ja lautakuntien esityslistoista ja pöytäkirjoista nostetaan tiedotukseen kuntalaisia kiinnostavia asioita. Esityslistojen ja päätösten nostot julkaistaan aina kunnan sosiaalisessa mediassa ja harkinnan mukaan nettisivujen ajankohtaisissa. Kuntalaisia erityisesti kiinnostavista aiheista on hyvä laatia erilliset tiedotteet valmistelu ja päätösvaiheessa.

Valtuuston kokouksia kuntalaiset voivat seurata reaaliaikaisesti kunnan Twitter-tililtä.

Välitön palveluviestintä

Suora ja välitön palveluviestintä kohdistaa viestinnän suoraan kunnan asukkaille ja asiakkaille. Jokainen työntekijä toimii kunnan palvelu- ja markkinointiviestijänä vastatessaan puhelimeen ja antaessaan henkilökohtaista neuvontaa, työskennellessään jossakin kunnan toimipisteessä tai kirjoittaessaan esimerkiksi kirjettä tai sähköpostia kuntalaiselle tai muulle palvelun kohteena olevalla taholla.

Suoran välittömän viestinnän kautta annetaan kasvot kunnan toiminnalle ja työntekijöille. Välitön palveluviestintä on vahvin kunnan maineen rakentaja: kuntalaisen tai muun palvelun saajan kokemuksella kohtaamisestaan kunnan edustajan/ työntekijän kanssa on keskeinen merkitys koko kunnasta syntyvälle mielikuvalle. Palvelualltius, ystävällinen ja kohtelias suhtautuminen ovat avaintekijöitä välittömässä palveluviestinnässä. Tämä tulee muistaa myös kunnan sisäisessä viestinnässä työtovereiden kesken.

Markkinointiviestintä

Liperin kunnan markkinointiviestintä tuo esille kunnan strategiasia painopisteistä ja vahvuuksia. Markkinointiviestinnällä houkutellaan uusia asukkaita ja kerrotaan asukkaiden hyvinvointia edistävästä palveluista. Markkinointiviestinnän tavoitteena on rakentaa ja vahvistaa myönteistä mielikuvaa kunnasta ja lisätä kunnan elinvoimaisuutta houkuttelemalla yrityksiä ja investointeja kunnan alueelle.

Kunnan markkinoinnissa painottuvat yhdessä sovitut arvot ja tavoitteet:

Hyvinvointi - on yhteisöllisyyttä ja välittämistä, yhteistä tekemistä, sinnikkyyteen kannustamista ja hyvän huomaamista.

Elinvoima - on viihtyisää ja turvallista elinympäristöä, yrittäjyyden tukemista ja hallittua kasvua.

Osallisuus - on yhteisen toiminnan tekemistä näkyväksi ja tapahtumien tuottamista yhdessä. Sähköiset kanavat ja palvelut mahdollistavat vuorovaikutuksen kuntalaisten kanssa.

Liperin kunnan tavoitemielikuvat ovat:

- olemme nuorekas ja uudistuva kunta
- meillä on luontoa, palveluita, yrittäjyyttä
- kaikki tarvittava on luonnollisesti lähellä kolmessa taajamassa
- erinomainen paikka asua, työskennellä, yrittää ja viettää vapaa-aikaa

Kunnan markkinointia suunnittelee, koordinoi ja seuraa viestinnän suunnittelija yhteistyössä kunnanjohtajan ja palvelualueiden toimijoiden kanssa. Kaikessa markkinointiin liittyvässä, niin esitteiden kuin muiden materiaalien tuottamisessa saa apua viestinnän suunnittelijalta.

Liperin kunnan visuaalinen ilme ja graafinen ohjeisto

Visuaalinen ilme on tärkeä kuntakuvan tekijä ja viestinnän työkalu. Yhtenäisellä visuaalisella ilmeellä tehostetaan viestinnän vaikutusta sekä tunnistettavan kuntakuvan syntymistä. Visuaalinen ilme auttaa erottamaan kunnan muista organisaatioista. Yhtenäisen visuaalisen ilmeen käyttäminen tekee kunnan viestinnästä ja markkinoinnista tunnistettavaa.

Kaikessa kunnan viestinnässä ja markkinoinnissa käytetään graafisen ohjeistuksen mukaista visuaalista ulkoasua. Kaikki kunnan tuottamat materiaalit (esitteet, kirjeet, kutsut, ilmoitukset, lomakkeet, opasteet, tiedotteet, esitykset, julkaisut yms.) valmistetaan aina kunnan graafisen ohjeistuksen mukaisesti.

Graafiset ohjeistot löytyvät intrasta, lisätietoja ja opastusta antaa viestinnän suunnittelija.

Liperin kunnan vaakuna ja logo

Liperin kunnalla on käytössä heraldinen tunnus eli vaakuna. Vaakunaa käytetään vain hyvin harvoissa virallisissa yhteyksissä. Vaakunan lisäksi Liperillä on oma logo eli markkinointitunnus ja virallisissa kuulutuksissa käytettävä virallinen tunnus.

Yhteistyökumppaneiden tulee pyytää kunnanjohtajalta kirjallinen lupa vaakunan tai logon käyttöön markkinointi- ja viestintämateriaaleissa.

Sähköiset versiot logoista löydät intrasta ja verkkosivuilta. Opastusta logon käyttöön saa viestinnän suunnittelijalta.

Liperin kunnan vaakuna

Liperin kunnan symboliksi vakiintuneen vaakunan suunnitteli tilauksesta taiteilija Ahti Hammar. Virallisesti vaakuna vahvistettiin käyttöön otettavaksi vuonna 1954. Vaakunan on uudelleen piirtänyt graafinen suunnittelija Hanna-Kaisa Kosonen visuaalisen ilmeen uudistuksen yhteydessä. Vaakunaa käytetään vain harvoissa tilanteissa kuvaamassa koko kuntaa. Vaakunan käytöstä sovitaan viestinnän suunnittelija kanssa aina erikseen.



Liperin kunnan logo

Liperin kunnan logo uusittiin visuaalisen ilmeuudistuksen yhteydessä 2013. Liperin kunnan logoa käytetään kaikissa viestintä- ja markkinointimateriaaleissa. Poikkeuksellisesti lakisääteisissä kuulutus- ja lehti-ilmoituksissa käytetään virallista Liperin kunta -tunnusta.



Virallinen Liperi kunnan tunnus – vain viralliset kuulutukset ja ilmoitukset

Lehdissä julkaistavissa lakisääteisissä/virallisissa ilmoituksissa ja kuulutuksissa käytetään Liperin kunnan virallista tunnusta. Tunnukseen liitetään kuulutuksen antajan nimi esim. valtuusto, elinympäristöpalvelut, lupajaos yms. Virallista tunnusta käytetään vain tässä yhteydessä, virallista tunnusta ei saa käyttää muissa viestintä- tai markkinointimateriaaleissa.



LIPERIN KUNTA
| Elinympäristöpalvelut

Virallista tunnusta ei saa käyttää muissa viestintä- tai markkinointimateriaaleissa.

Markkinointi- ja viestintämateriaalit

Asiakirjapohjat, lomakkeet ja Powerpoint-pohjat

Liperin kunnalla on käytössä kunnan visuaalisen ilmeen mukaiset valmiit asiakirjapohjat ja lomakkeet eri viestintätilanteisiin. Palvelualueiden käytössä olevat omat materiaalit tulee olla Liperin kunnan visuaalisen ilmeen mukaisia.

Kunnan esittelymateriaalina käytetään visuaalisen ilmeen mukaista Powerpoint-pohjaa. Powerpoint-pohjassa on erilaisia pohjasivuja erilaisiin esityksiin. Powerpoint-esityksen rakentamisesta voit kysyä ohjeita viestinnän suunnittelijalta.

Asiakirjapohjien muokkauksesta huolehtii viestinnän suunnittelija. Kaikki asiakirjapohjat, lomakkeet ja Powerpoint-pohjat käyttöohjeineen löytyvät intrasta.

Julkaisut ja esitteet

Liperin kunta julkaisee joka toinen vuosi LiperiOppaan ja Liperin tapahtumakalenterin. Kerran vuodessa ilmestyy myös vapaa-aikatoimen tuottama Liiku ja harrasta Liperissä -esite. Esitteet löytyvät kunnan nettisivuilta ja painettuja esitteitä voi pyytää viestinnän suunnittelijalta. Eri palvelualueet julkaisevat omia esitteitä ja materiaaleja omien asiakkaidensa tarpeiden mukaan.

Liperin kunnan kaikki julkaisut ja esitteet toteutetaan kunnan visuaalisen ilmeen mukaisesti. Kaikki esitteet ja julkaisut tehdään yhteistyössä viestinnän suunnittelija kanssa.

Ilmoitukset ja mainonta

Ilmoittelua ja mainontaa tehdään tilanne- ja kampanjakohtaisesti erillisen suunnitelman mukaan. Ilmoitukset ja mainoskampanjat rakennetaan aina yhdessä viestinnän suunnittelijan kanssa.

Työpaikkailmoitukset julkaistaan kuntarekry.fi:n ja te-toimiston sivujen lisäksi kunnan nettisivuilla, intrassa, sosiaalisissa medioissa ja kunnan virallisella ilmoitustaululla. Harkinnan mukaan työpaikkailmoituksia voidaan julkaista eri lehdissä. Sisäisessä haussa olevat työpaikat julkaistaan intrassa. Työpaikkailmoittelun suunnittelu ja valmistus tehdään yhteistyössä viestinnän suunnittelijan kanssa.

Kuvapankki ja videot

Liperin kunta on ostanut käyttöönsä valokuvia joita voidaan käyttää kaikessa kunnan markkinoinnissa ja viestinnässä. Kuvien käyttö on sallittu vain Liperin kunnan omissa julkaisuissa. Kuvapankin kuvia voi pyytää viestinnän suunnittelijalta, joitakin kuvia on lisätty intran kuvapankkiin.

Videomateriaalia tuotetaan Liperin kunnan viestintä- ja markkinointikäyttöön yhteistyössä viestinnän suunnittelijan kanssa. Vapaamuotoista videotuotantoa ja liikkuvan kuvan julkaisua esim. sosiaalisen median kanaviin tehdään itsenäisesti palvelualueilla.

Videoiden ja valokuvien julkaisussa tulee huomioida kuvausluvut. Kunnalla on valmiina eri tilanteisiin sopivia kirjallisia kuvauslupia, ja lisätieto saa viestinnän suunnittelijalta.

Messut, näyttely ja tapahtumat

Kunta on mukana monissa tapahtumissa, tilaisuuksissa ja messuilla. Kunnan markkinoinnin vuosikelloon ja viestintäsuunnitelmaan merkitään kaikki tapahtumat, messut ja tilaisuudet, joihin kunta tai palvelualue osallistuu. Messujen ja tapahtumien suunnittelu ja toteutus tehdään keskitetysti viestinnän suunnittelijan toimesta, yhteistyössä tapahtumaan osallistuvan palvelualueen kanssa. Palvelualueet järjestävät omia tilaisuuksia, joihin suunnitteluapua voi pyytää viestinnän suunnittelijalta.

Kuntalahjat

Liperin kunnalla on pieni kuntalahjojen varasto, josta eri palvelualueet voivat saada kuntalahjoja eri tilaisuuksiin. Kuntalahjoina käytetään paikallisia tuotteita ja niiden hankinnasta vastaa viestinnän suunnittelija.

Verkkoviestintä ja sosiaalinen media

Verkkoviestintä on tiedonvälittämistä, vuorovaikutusta, osallistamista ja asiointia internetin, intran, sosiaalisen median ja sähköpostin välityksellä. Kunnan verkkoviestinnän tavoitteet:

- tarjota monipuolista, tarpeellista ja kiinnostavaa tietoa/sisältöä kuntalaisille
- helpottaa kuntalaisten arkea, säästää aikaa ja luoda vuorovaikutuskanavia kuntalaisille
- lisätä osallisuutta, avoimuutta ja demokratiaa
- luoda käyttäjäystävällisiä verkkopalveluita ja viestintäkanavia
- tehostaa, kehittää ja kohdentaa kunnan viestintää
- lisätä ennakoivaa viestintää haastatteluilla ja tarinoilla

Sähköisten julkaisukanavien käytössä tulee muistaa kohderyhmien ja kanavan erityispiirteet. Samaa sisältöä ei jaeta kaikissa kanavissa samanlaisena, vaan julkaisussa huomioidaan kanavan kohderyhmä, sisältö ja kanavan erityisvaatimukset.

Sähköisten julkaisukanavien kohderyhmiä, tavoitteita ja sisältöjä:

Kanava	Kenelle	Tavoite	Sisällöt
Nettisivut	Kuntalaiset, sidosryhmät ja media	Tiedonvälitys, vuorovaikutus	Palvelut, tapahtumat, ajankohtaiset asiat, päätöksenteko, osallistaminen ja vuorovaikutus
Blogit (nettisivut)	Kuntalaiset, sidosryhmät ja työntekijät	Tiedonvälitys, kunnan palveluiden näkyväksi tekeminen, vuorovaikutus,	Palvelut, tapahtumat, ajankohtaiset asiat,
Facebook	Kuntalaiset, Liperistä kiinnostuneet, tulevat Liperin	Tiedonvälitys, kunnan palveluiden näkyväksi tekeminen,	Ajankohtaiset asiat, tapahtumat ja uutiset, kun-

	asukkaat ja nykyiset ja tulevat työntekijät	vuorovaikutus, markkinointi	nan palveluiden arki tarinoin, kuvin ja videoin, ilmiöt ja tunnelmat, vuorovaikutus vahvasti mukana, asiakaspalvelu, rekrytointi
Twitter	Kuntalaiset ja Liperistä kiinnostuneet, media, tulevat työntekijät, ammatillisverkostot	Tiedonvälitys vuorovaikutus,	Ajankohtaiset asiat ja uutiset, päätöksenteon seuranta (valtuusto), asiantuntijuus, rekrytointi
Instagram	Kuntalaiset ja Liperistä kiinnostuneet	Tiedonvälitys, markkinointi	Ajankohtaiset asiat ja ilmiöt kuvin ja videoin, matkailumarkkinointi
Youtube	Kuntalaiset ja Liperistä kiinnostuneet	Markkinointi, koulutus	Asiat ja ilmiöt, rekrytointi ja ohjeet, matkailumarkkinointi

Verkkoviestinnän vaikutus kuntalaisten osallistamis-, asiointi- ja vuorovaikutuskanavana kasvava jatkuvasti. Liperin kunnan verkkoviestintää kehitetään ja otetaan käyttöön uusia vuorovaikutus- ja osallistamiskanavia sekä kehitetään sähköistä asiointia tietosuoja- ja tietosuojanäkökohdat huomioiden ottaen.

Kunnan verkkosivut www.liperi.fi

Liperin kunnan verkkosivut www.liperi.fi tarjoaa kuntalaisille ja sidosryhmille ajantasaista, kiinnostavaa, luotettavaa ja tarpeellista tietoa kunnan palveluista ja kuntalaisille tärkeistä asioista.

Verkkosivujen tärkein kohderyhmä ovat kuntalaiset, yritykset ja Liperistä kiinnostuneet. Verkkosivuilla kerrotaan kunnan palveluista, päätöksenteosta, osallistumismahdollisuuksista ja muista ajankohtaisista asioista. Verkkosivuilta löytyvät viralliset kuulutukset, ilmoitukset ja pöytäkirjat. Verkkosivut ovat pääasiassa suomeksi, mutta pienet esittelyt löytyvät myös englanniksi.

Verkkosivujen käytön tulee olla käyttäjille mahdollisimman helppoa ja vaivatonta, tarvittavan tiedon tulee löytyä helposti. Verkkosivut on rakennettu käyttäjälähtöisesti ja palveluja korostuen. Sivulla olevan tiedon tulee olla kuntalaiselle oleellista ja ajan tasalla olevaa.

Verkkosivut ovat tärkeä kanava kuntalaisten osallistamisessa ja siksi verkkosivuja kehitetään yhä enemmän vuorovaikutteisempaan suuntaan. Verkkosivuilla esitellään valmistelussa olevia asioita ja kerätään kuntalaisten mielipiteitä asioihin.

Verkkosivuilla kuntalaiset voivat käyttää sähköisen asioinnin palveluja esim. hakea varhaiskasvatuspaikkaa ja ilmoittaa hoitoaikoja. Tavoitteena on lisätä sähköisen asioinnin palveluita niin, että yhä useamman asian voi hoitaa suoraan nettisivujen kautta.

Kunnan verkkosivuilla on linkkejä kunnan toimintoja tukevien yhteisöjen sivuille. Tiedottamisessa ja linkityksessä on noudatettava yhdenvertaisuuden ja tasapuolisen kohtelun periaatetta.

Kunnan verkkosivuilla noudatetaan tekijäoikeuslainsäädäntöä ja kaikkiin verkkosivuilla julkaistuun materiaaliin on hankittava oikeudet. Tämä koskee mm. valokuvia, karttoja, videoita ja koulutusmateriaaleja.

Kunnan sivuilla ei tule julkaista työntekijöistä muita kuin asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa koskevia tietoja. Tekstien laadinnassa tulee huomioida tietosuojalainsäädännöstä tulevat rajoitukset henkilötietojen käsittelystä ja julkisuuslaista tulevat vaatimukset salassa pidettävien tietojen suojaamisesta. Henkilötietoja tulee viedä verkkoon harkitusti, eikä niitä saa pitää siellä tarpeettomasti. Henkilötietojen ja salassa pidettävien (julkisuuslaki 24 §) tietojen kirjaamista itse teksteihin tulee välttää.

Jos henkilötietoja katsotaan tarpeelliseksi julkaista verkkosivuilla, siihen on oltava asianomaisen suostumus tai muu laillinen peruste. Tämä koskee myös kunnan luottamushenkilöiden yhteystietoja.

Verkkosivujen ylläpitäjät

Verkkoviestinnän kokonaisvastuu ja kehittäminen kuuluu hallintopalveluille sekä viestinnän suunnittelijalle ja viestintäsihteerille, jotka toimivat verkkosivujen pääkäyttäjinä.

Palvelualueiden palveluiden ylläpidosta vastaavat erikseen nimetyt ylläpitäjät. Ylläpitäjät osallistuvat oman palvelualueensa ja tarvittaessa koko kunnan verkkosivujen kehittämistyöhön sekä tukevat ja ohjaavat palvelualueensa verkkosivujen muita ylläpitäjiä. Pääkäyttäjät ja ylläpitäjät vastaavat yhdessä siitä, että kunnan nettisivujen tiedot ovat ajantasaisia ja viestinnän periaatteiden mukaisia. Ylläpitäjille on laadittu ylläpito-ohje, jonka avulla sivuston sisältö ja visuaalisen ilme pysyy yhden mukaisena ja tiedot ajan tasalla. Ylläpitäjien tiedot ja ylläpito-ohje löytyvät intrasta.

Käyttöoikeuden verkkosivujen ylläpitoon myöntää esimies. Esimies hakee käyttöoikeuden avaamista pääkäyttäjältä.

Sähköposti

Sähköposti on kohdennettua viestintää, jota käytetään vain yhdelle henkilölle tai rajatulle joukolla. Sähköposti ei ole tarkoitettu massajakeluun eikä suurten tiedostojen välittämiseen. Kunnan sähköposti on tarkoitettu työtehtävien hoitamiseen.

Kunnan sähköpostille on olemassa kaikille yhteinen allekirjoitusformaatti. Se antaa organisaatiosta yhtenäisen kuvan ja ylläpitää brändiä niin sisäisessä kuin ulkoisessa viestinnässä.

Esimerkki sähköpostin allekirjoituksesta:

Ystävällisin terveisin

Päivi Pitkänen



Päivi Pitkänen | hallintosihteeri | elinympäristöpalvelut

Varolantie 3, 83101 Liperi | puh. 040 706 4145

paivi.pitkanen@liperi.fi | www.liperi.fi

Vuosilomien ja pidempien poissaolojen aikana sähköpostiin tulee laittaa poissaoloviesti, jossa kerrotaan oman sijaisen yhteystiedot.

Sähköpostitse tulleeeseen palautteeseen on hyvä vastata ja kiittää palautteesta, vaikka viestissä ei välttämättä vastausta edellytettäisikään.

Kunnan yleinen sähköposti

Liperin kunnalla on yleinen sähköposti (kirjaamo@liperi.fi), johon viranomaistoimenpiteitä edellyttävät viestit ohjataan. Kunnan yleistä sähköpostia käytetään vain viranomaistehtävissä ja sen käyttöoikeus on hallintopalveluiden toimistosihteerillä ja tiedonhallintasuunnittelijalla.

Kunnan viralliseen sähköpostiin tulleet viestit kuitataan vastaanotetuiksi ja ohjataan edelleen asianosaiselle palvelualueelle. Viranomaiskäsittelyä edellyttävät viestit tulostetaan ja varustetaan diaarileimalla sekä käsitellään ja arkistoidaan samalla tavoin kuin postitse saapunut asiakirja.

Jos huomaat, että kunnan toimielimen käsiteltäväksi tarkoitettua postia tai sähköpostia on tullut omalla nimelläsi, toimita asiakirja viipymättä toimialasi kirjaajalle.

Kunnalla on käytössä myös tietosuojavastaava@liperi.fi sähköposti, joka on tarkoitettu tietoturvapoikkeamien ja henkilötietoja koskevien asioiden käsittelemiseen. Tietosuojavastaava ja tietoturvavastaava käsittelevät nämä kunnalle osoitetut viestit.

Sähköpostien tietosuoja ja salattu sähköposti

Avoimen sähköpostin välityksellä ei saa lähettää luottamuksellista tietoa tai liitetiedostoja, eikä arkaluonteista tietoa sisältäviä viestejä tai liitteitä. Luottamukselliset tiedot ja liitetiedostot tulee lähettää salatun sähköpostin välityksellä. Viestin vastaanottaja voi suojatusti viestiä kunnalle vastaamalla tällaiseen suojattuun sähköpostiviestiin viestin vastaustoiminnolla. Esimies tilaa salatun sähköpostin käyttöön henkilöille, jotka sitä työssään tarvitsevat. Tilaukset Meita Oy:n palvelusivuston kautta.

Pikaviestit ja chat

Liperin kunnalla on käytössä Skype-pikaviestit, jonka avulla voidaan järjestää puhelin ja videoneuvotteluja sekä jakaa tiedostoja neuvotteluissa. Pikaviestit ovat käteviä nopeisiin kysymyksiin ja vastauksiin.

Liperin kunnan varhaiskasvatuksella on käytössä asiakkaille chat-palvelu, jonka avulla asiakkaat voivat lähettää kysymyksiä palvelusuunnittelijalle.

Sosiaalinen media

Liperin kunta toimii aktiivisesti sosiaalisessa mediassa. Kunta käyttää sosiaalista mediaa tiedonvälitykseen, markkinointiin ja vuorovaikutukseen. Sosiaalisen median avulla edistetään kunnan palveluiden tunnetuksi tekemistä ja kuntalaisten osallisuutta. Kunnan sosiaalisen median viestinnässä tuodaan esille koko kuntaa ja kuntalaisia koskevia asioita, ei pelkästään kuntaorganisaatiota koskevia asioita. Kunta jakaa sosiaalisessa mediassa mm. liperiläisten yhdistysten, järjestöjen, seurakuntien ja yritysten postauksia ja tapahtumia.

Kunnalla on tilit Facebookissa, Instagramissa, Twitterissä ja YouTubessa. Vapaa-ajan palveluiden nuorisotaloilla on profiili myös Snapchatissa. Uusia sosiaalisen median kanavia otetaan kunnalle käyttöön kohderyhmää ajatellen.

Sosiaalisen median viestintä pyritään hoitamaan aina kunnan virallisen profiilin kautta, palvelualueille tai yksiköille ei lähtökohtaisesti perusteta omia profiileja. Kunnan some-kanavien tunnuksia voi pyytää viestinnän suunnittelijalta.

Sosiaalisen median kanavissa korostuu viestinnän kaksisuuntaisuus ja reaaliaikaisuus. Sosiaalisen median viestinnässä ollaan avoimia ja pyritään ymmärrettävään ja yksinkertaiseen vuorovaikutus- ja viestintätyyliin. Kirjoitustyyli on epävirallinen, tuttavallinen ja rento. Virkakieltä ja liian markkinoivaa tyyliä vältetään. Sosiaalinen media vaatii aktiivista vuorovaikutusta, minkä vuoksi perustettuja profiileja tulee päivittää säännöllisesti ja kunnan **oman sosiaalisen median** kautta tullessiin kysymyksiin vastataan mahdollisimman nopeasti. Jos julkaisusta joudutaan poistamaan esimerkiksi asiaton kommentti, ilmoitetaan poistosta kyseisellä sivulla.

Työntekijät sosiaalisessa mediassa

Liperin kunta kannustaa työntekijöitään viestimään omasta työstään myös sosiaalisen median välityksellä. Omasta työstä voi viestiä työajalla henkilökohtaisella sosiaalisen median profiililla. Työhön liittyvää postausta voi korostaa esimerkiksi lisäämällä erottuvia aihetunnisteita.

Someviestintä saa olla rentoa ja päivittäistä työarkea avaavaa. Sen tavoite on tuoda kunnan työntekijät lähemmäs kuntalaisia ja tehdä heidän työtään näkyväksi. Somessa kannattaa siis unohtaa turha virallisuus ja puhua asioista käytännönläheisesti ja mahdollisimman helposti lähestyttävästi.

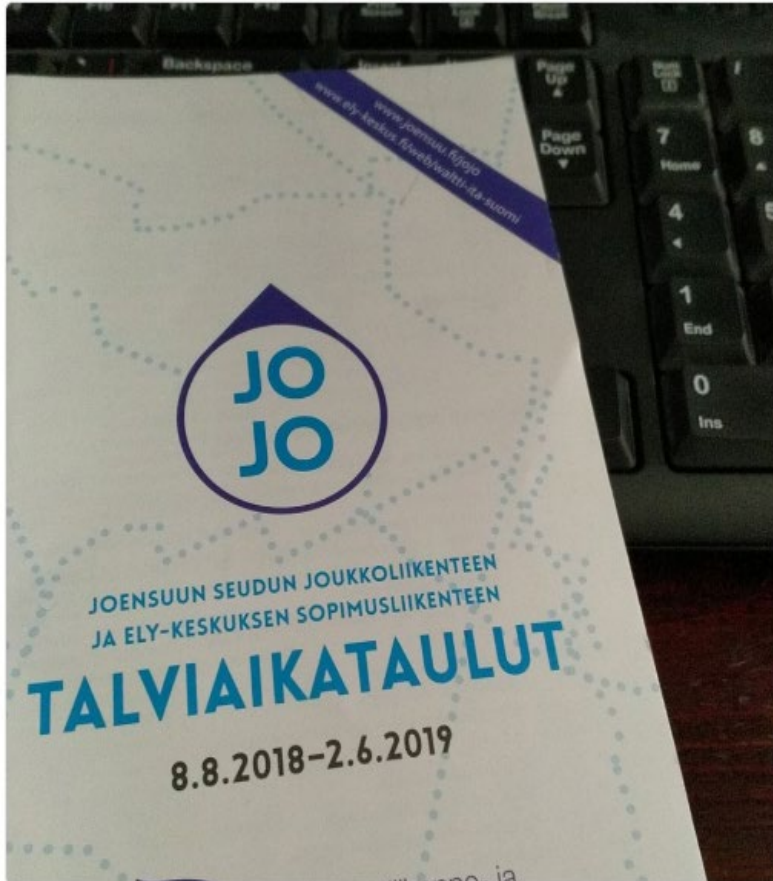
Somessa viestivä rakentaa osaltaan työnantajamielikuvaa, ja siellä toimiessaan työntekijän tulee huomioida työntekijän lojaliteetti työnantajaa kohtaan (s. 9-10).

Esimerkki 1



Pellervo Hämäläinen @Pellervo_H · 13. syysk.

Tänään päähkäilty joukkoliikenneasioita ensin Jns seudun kanssa ja sitten ELYn seudullisessa henkilöliikenneryhmässä. Ei ole helppoa kuntien rahoitusvastuun kasvaessa. Ja matkustajien kannalta aikataulut edelleen hajallaan. 🚆 + 🚌 + 🚊 + 🚇 + 🚝 #joukkoliikenne



Työstä puhuminen ei estä henkilökohtaisten, kriittistenkään mielipiteiden kertomista, kunhan niistä ei ole haittaa työnantajalle tai yhteistyökumppaneille. Kehittävä asenne on aina paikallaan.

Esimerkki 2.

 **Hannele Mikkanen**
10. syyskuu kello 20.20 · 🌐

Tänään piipahdimme virkamiehissä tutustumassa kahden suunnittelijan referenssikohteisiin. Ensin yhtenäiseen peruskouluun Ruokolahdessa, jossa tilat myös nuorisolle, yhdistyksille ja mm. valtuustokokouksille, jne.

Tutustuimme myös alakouluun Kontioniemessä. Olemme aikaisemmin käyneet tutustumassa mm. Karhumäen kouluun sekä eri kokoonpanoilla mm. Outokummussa.

Suunnittelijapäätöksen jälkeen eri ammattiryhmät yhdessä ja erikseen käyvät tutustumassa vielä erilaisiin koulu-esiopetus- ja nuorisotilakohteisiin.



 32  1 jakoa

 Tykkää  Kommentoi  Jaa

 Kirjoita kommentti...    

Ajankohtaisista asioista viestiminen sosiaalisessa mediassa on hyvä asia, sillä se avaa kunnan päivittäistä tekemistä niin isoissa kuin pienissäkin kysymyksissä ja tuo meidät lähemmäksi kuntalaisia.

Esimerkki 3.



Työyhteisön avaaminen sosiaalisessa mediassa luo avointa ja rentoa mielikuvaa koko organisaatiosta.

Kriisiviestintä

Kuntien yhtenä lakisääteisenä tehtävänä on varautua toimintojen hoitamiseen poikkeuksellisissakin oloissa. Häiriötilanteet lisäävät tiedottamisen tarvetta. Tilanteen selvittämiseksi ja korjaamiseksi tarvitaan nopeaa, avointa, luotettavaa ja tehokasta tiedottamista.

Tiedottaminen ja viestintä häiriötilanteissa hoidetaan mahdollisimman pitkälle samalla tavoin kuin normaalioloissakin. Onnettomuustilanteissa pelastusviranomaisen vastaa tiedottamisesta, mutta kunta vastaa omaa aluettaan ja toimialojaan koskevasta tiedottamisesta.

Kriisiviestinnän tavoitteena on

- vahinkojen minimointi,
- informointi,
- toiminnan ohjaaminen,
- väärän tiedon leviämisen ehkäiseminen sekä
- maineenhallinta

Kriisiviestintä tarjoaa tietoa ajantasaisesti, yhtäaikaaisesti, nopeasti, luotettavasti ja koordinoitusti. Avoin ja nopea tiedotus vahvistaa kansalaisten luottamusta viranomaisten toimintavalmiuteen ja -kykyyn, mikä on edellytys muun muassa tarvittavien pelastustoimien onnistumiselle. Tehokas tiedottaminen vähentää huhujen ja muiden virheellisten tietojen leviämistä.

Kriisitilanteissa keskeisintä tiedottamisessa on sen nopeus. Kriisiviestinnän tavoitteena on varmistaa ihmisten turvallisuus, turvata organisaation toimintaedellytykset ja tiedottaa palvelujen järjestelystä. Liperin kunnan kriisiviestinnästä on laadittu erillinen ohje (intrassa).

Yhdessä viestinnän kanssa kunnan eri palvelualueilla tulee olla valmius avoimeen tiedotusyhteistyöhön eri tiedotusvälineiden kanssa myös kriisi- ja häiriötilanteissa. Eri tiedotusvälineet ovat tehokas ja nopea väylä välittää kansalaisten tarvitsemia tietoja ja toimintaohjeita.