

IIN KUNNAN
VIESTINTÄOHJE
2020



IIN KUNTA

Iin kunta - Jokisuuntie 2 | 91101 Ii
Neuvonta p. 050 310 3458 | kunta@ii.fi

JOHDANTO

Viestintäohjeella linjataan lin kuntaa koskevat yhdenmukaiset ja kaikkien sovellettavissa olevat viestintäkäytännöt. Viestintäohje on ollut voimassa 28.9.2015 lähtien. Viestintäohje päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran valtuustokauden aikana.

Viestintäohje nojautuu lin kuntastrategian 2025 arvioihin ja visioon sekä huomioi keskeisimmät viestintää ja tiedottamista koskevat lait. Viestintäohjetta (2020) on täydennetty erityisesti seuraavien teemojen osalta: sosiaalisen median hyödyntäminen kuntalaisviestinnässä, julkisen sektorin verkkopalveluiden ja mobiilisovellusten saavutettavuusdirektiivi ja graafinen ohjeistus.

Viestintäohjeen päivittämiseen nimetty työryhmä on kokoontunut vuoden 2020 keväällä kolme kertaa. Jäseninä ovat toimineet luottamushenkilöt Pekka Koskela (pj.) ja Aila Paaso sekä henkilöstön edustajina tietohallintosuunnittelija Jukka

Vasama, tietopalveluasiantuntija Viivi Hirvikoski, joka on myös kunnan tietosuojavastaava, hyvinvointikoordinaattori Riitta Räinen, joka toimii kuntalaisvaikuttamisen yhteyshenkilönä ja kansalaisopiston rehtori Janne Puolitaival, joka toimii kunnan digituen yhteyshenkilönä sekä hallintojohtaja Annastiina Junnila ja työryhmän sihteerinä ja valmistelijana viestintä- ja markkinointipäällikkö Anna Saksio.

Päivitetty viestintäohje on hyväksytty kunnanhallituksessa xx.x.2020 (§xx). Viestinnän säännöllinen seuranta on osa kunnan johtoryhmätyöskentelyä.

SISÄLLYSLUETTELO

1. Kuntaviestinnän tavoitteet, vastuutahot ja organisointi	4
2. Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskeinot	7
3. Kuntaviestinnän osa-alueiden erityispiirteet	11
3.1. Valmistelu ja päätöksenteko	11
3.2. Konserniyhtiöiden viestintä	12
3.3. Verkkoviestintä, digipalvelut ja sosiaalinen media	13
3.4. Työyhteisöviestintä	16
3.5. Markkinointiviestintä	16
3.6. Kriisiviestintä	17
4. Viestinnän seuranta ja kehittäminen	18

Liitteet

Liite 1: Graafinen ohje 2020

1. Kuntaviestinnän tavoitteet, vastuutahot ja organisointi

Kuntaviestintää säätelevät lait ja ohjeistus

Kunnan viestintää säädellään mm. kuntalain, hallintolain ja julkisuuslainsäädännöllä sekä erityslaeilla kuten hankintalailla sekä maankäyttö- ja rakennuslailla. Kuntalaissa (2015) on määritelty kunnan viestintävelvoite: **kuntalaisella on lakiin perustuva oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan.**

Viestintä tavoittaa kuntalaiset varmimmin, kun käytetään useita erilaisia viestintäkanavia. Kuntalaissa korostetaan kunnan asukkaiden oikeutta osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan käyttäjälähtöisiä osallistumiskeinoja hyödyntäen. Lailla parannetaan eri väestöryhmien mahdollisuuksia vaikuttaa kunnan toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan.

Erityisesti sähköisten viestintäkanavien kehittyminen lisää tiedon esteettömyyttä ja saavutettavuutta. Hallinnon tehtävänä on kehittää kunnan toimintaa ja palveluita avoimemmaksi ja panostaa ymmärrettävyyteen (selkokieliisyys).

Lin viestintäohje nojautuu kuntastrategiaan (2018-2025) sekä huomioi EU:n

tietosuojauudistuksen (5/2018) ja julkisen sektorin verkkopalveluiden ja mobiilisovellusten saavutettavuusdirektiivin (9/2018).

Kuntaliitto, JUHTA (Julkishallinnon tietohallinnon neuvottelukunta) ja valtiovarainministeriö ovat antaneet useita kuntien viestintää koskevia suosituksia ja käytäntöjä. Kuntaliitto julkaisee lisäksi vuosittain kuntien viestintää ja markkinointia koskevia tutkimuksia ja selvityksiä, joita hyödynnetään myös lin kunnan viestinnän kehittämisessä.

Kuntastrategia määrää viestinnän tavoitteet

lin kuntastrategian 2025 (kv 19.3.2018 §24) mukaisesti lin arvot ja toiminta-periaatteet ovat:

Luovuus ja idearikkaus

- Haemme ja rohkaisemme hyvien toimintatapojen löytämistä.
- Tuemme luovuutta ja innostusta asioiden tekemiseen.

Uudistuminen ja osaaminen

- Mahdollistamme tasapainoisen kehityksen.
- Tuemme kekseliäisyyttä ja innovatiivisia palveluratkaisuja.

Toisista huolehtiminen

- Rakennamme yhdessä viihtyvyyttä ja hyvinvointia.
- Varmistamme asukkaiden turvallisen elämän koko elinkaaren ajaksi.

Visio kertoo sen, minkälainen lin halutaan olevan:

li on kasvava, viihtyisä ja elinvoimainen, luovasti uudistuva kunta – lissä on ideoita.

lin kunnan viestinnän tavoitteet:

- Parantaa tiedon ajankohtaisuutta, saatavuutta ja ymmärrettävyyttä
- Lisätä avoimuutta kunnan suunnitelmista, valmistelusta ja päätöksenteosta
- Lisätä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia
- Tukea kunnan vetovoimaisuutta

lissä on jaettu viestintävastuu



Kunnanvaltuusto linjaa kuntastrategian ja luo edellytykset viestinnälle. Kuntalain mukaan viestinnästä vastaa kunnanhallitus, joka päättää kunnan yleisistä tiedotusperiaatteista ja vastuunjaosta eri toimielimissä. Viestinnän operatiivista toimintaa ohjaa kunnanjohtaja.

Kunnanjohtaja ja hallintojohtaja vastaavat kunnanhallituksen ja -valtuuston päätösten valmistelu- ja täytäntöönpanon viestinnästä. Hallintojohtaja vastaa henkilöstö- ja hallintoasioiden sisäisestä viestinnästä. Lisätietoja yksittäisistä kokousasioista antaa myös esittelijä, työryhmän puheenjohtaja tai kyseisestä asiasta vastaava viranhaltija.

Luottamushenkilöitä ovat valtuutetut ja varavaltuutetut, kunnan ja kuntayhtymän toimielimiin ja lautakuntiin valitut jäsenet ja varajäsenet sekä muut kunnan luottamustoimiin valitut henkilöt. Luottamustoimi on henkilölle annettu tehtävä, joka sisältää vallan päättää asioista yhdessä muiden luottamushenkilöiden kanssa. Toimintaa ohjaa kunnan hallintosääntö.

Laki hallintolain muuttamisesta 432/2019 on tullut voimaan 1.1.2020 alkaen. Kuulutukset ja viralliset ilmoitukset sekä kuulutettavat asiakirjat julkaistaan

ensisijaisesti kunnan verkkosivuilla Viralliset ilmoitukset – osiossa. Kuulutukset poistetaan verkkosivuilta nähtävilläpitoajan päätyttyä. Mikäli erityislaissa kuitenkin on maininta esimerkiksi julkipanomenettelystä ja viranomaisen ilmoitustaulusta, kuulutuksia julkaistaan tarpeen mukaan myös paperisena ilmoitustaululla. Kuulutuksiin liittyviä asiakirjoja, kuten isokokoisia kaavakarttoja, voidaan julkaista ilmoitustaululla paperisina.

Toimialajohtajat vastaavat viestinnästä ja nimeävät erikseen viestinnän vastuushenkilöt. Kuntakonsernin tytäryhtiöt vastaavat kukin omasta viestinnästään noudattaen soveltuvin osin kunnan viestintäohjetta. Oulunkaaren kuntayhtymä vastaa sosiaali- ja terveyspalveluiden viestinnästä. Micropolis Oy vastaa lin kunnan viestinnän ja markkinoinnin kehittämisestä ja toteutuksesta osana elinvoimasopimusta. Pudasjärven kaupunki vastaa Oulunkaaren ympäristöpalveluiden viestinnästä (ympäristöterveydenhuolto, ympäristönsuojelu, eläinlääkintähuolto), Oulu-Koillismaan pelastuslaitos vastaa palo- ja pelastustoimen viestinnästä ja Oulun kaupunki maaseutuviranomaispalveluiden ja joukkoliikenteen viestinnästä.

2. Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskeinot

Kuntalaisten mahdollisuus osallistua oman ympäristönsä ja palveluiden kehittämiseen lisää tyytyväisyyttä asuinpaikkaa kohtaan, ja lisäksi vuorovaikutus luo uusia ideoita ja vahvistaa paikallisidentiteettiä.

KUNTALIITON JULKAISEMAN oppaan (2015: Keskiössä kuntalainen – kuntademokratian kehittämisen suuntaviivat) mukaan kuntien on tunnistettava sekä kuntademokratian haasteet että niiden merkitys. Kuntademokratiaa voidaan parantaa esimerkiksi järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia, kuntalaisraateja sekä selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa.

Kuntalain mukaan kuntalaiselle on annettava mahdollisuus vaikuttaa suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä edustamansa ryhmän hyvinvointiin, terveyteen, elinympäristöön, asumiseen, liikkumiseen tai tarvittavien palveluiden järjestämiseen. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

lin kunnan toiminnasta ja palveluista tiedotetaan asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille seuraavasti:

- Asiointipiste (kunnan, Oulunkaaren kuntayhtymän sosiaalipalveluiden, TE-toimiston ja Kelan neuvonta)
- Kuntakonsernin ylläpitämät verkkosivut, uutiskirjeet sekä sosiaalisen median kanavat
- Kuntatiedotelehti viranomaistiedotteena jaettuna kaikkiin kotitalouksiin, nettiversiona mahdollista jakaa myös yrityksiin ja yhdistyksiin.
- Hyödyntämällä paikallista ja valtakunnallista uutismediaa.

Kuntalaiset aktivoituvat toimimaan, kun heille tarjotaan uusia osallistumisen ja vaikuttamisen kanavia sekä viestitään osallistumisen tuloksista.

Kuntalaisten osallistumista ja vaikuttamista edistetään seuraavilla kokonaisuuksilla:

Tieto-osallisuus

- Ajankohtaista tietoa suunnitelmista, valmistelusta ja päätöksenteosta
- Li tutuksi -palveluopas

Suunnitteluosallisuus

- Keskustelu- ja kuulemistilaisuudet, Meidän li -osallisuustyöpajat
- Kuntalaisaloite

Arviointiosallisuus

- Asiakas- ja palvelupalaute
- Kuntalaisbarometri
- Oikaisu- ja muutoksenhakuoikeus

Päätöksenteko-osallisuus

- Nuorisovaltuusto
- Vanhus- ja vammaisneuvosto

Toimintaosallisuus

- Liikunnan, nuorisotyön ja kulttuurin, hyvinvoinnin avustukset
- Kylien neuvottelukunta
- Iin liikunta-asiainneuvottelukunta

Tieto-osallisuus Tieto aktivoi osallistumaan. Kunta jakaa ajankohtaista ja avointa tietoa kunnan suunnitelmista, valmistelusta ja päätöksenteosta. Verkkosivuille (ii.fi/osallistu_ja_vaikuta) sekä painettuun li tutuksi -palveluoppaaseen on koottu kuntalaiselle tietoa tavoista osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Opas on jaossa kunnan palvelupisteissä sekä jaetaan kuntaan muuttaville tervetulo-paketin yhteydessä. Onnistuneella viestinnällä on myönteinen vaikutus kunnan maineen kehittymiseen ja mielikuviin.

Suunnitteluosallisuutta edistetään järjestämällä kuntapalveluita koskevia keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä matalan kynnyksen osallisuustyöpajoja palveluiden käyttäjille. Osallisuustyöpajoissa hyödynnetään palvelumuotoilun menetelmiä kuten syvähaastattelua tai pelillistämistä idean ja palvelun kehittämisessä, testaamisessa ja asiakaskokemuksen ymmärtämisessä.

Jokainen kuntalaisaloite käsitellään.

Kuntalaisaloitteesta säädetään kuntalaissa (§ 23, § 25) sekä kunnan hallintosäännössä (150 § – 152 §). Jokaisella, myös alle 18-vuotiaalla, on oikeus tehdä aloitteita kunnan toimintaa koskevissa asioissa. Aloiteoikeus koskee myös kunnan palveluiden käyttäjiä (yhdistykset ja yritykset). Aloite saa olla muodoltaan vapaamuotoinen, mutta aloitteen tulee selkeästi koskea kunnan toimintaa. Esimerkiksi tiedusteluja tai henkilökohtaisia avustusanomuksia ei aloitteen nimissä voi tehdä. Allekirjoitettu kuntalaisaloite toimitetaan kunnan kirjaamoon postitse tai sähköisesti kuntalaisaloite.fi -verkkopalvelun kautta. Nimettömiä aloitteita ei käsitellä.

Vastaanotto:

Kirjaamo vastaanottaa aloitteen, josta se toimitetaan eteenpäin vastuutoimialalle. Saapuneet aloitteet viedään säännöllisesti tiedoksi sekä valtuustolle että kunnanjohtajalle ja hallintojohtajalle.

Valmistelu ja vastaaminen:

Toimialan käsittelijä vastaa aloitteeseen kuukauden sisällä. Vastauksessa kerrotaan, käsitelläänkö aloitetta mahdollisesti toimielimessä, annetaan arvio käsittelyajasta sekä ilmoitetaan, kuka antaa lisätietoja aloitteen jatkokäsittelystä. Kunta vastaa aloitteeseen verkkopalvelun kautta, sähköpostilla tai postikirjeellä. Mikäli aloitteen tekijöinä on vähintään kaksi prosenttia kunnan asukkaista, asia käsitellään toimielimessä kuuden kuukauden kuluessa asian vireille tulosta.



Kaikki kuntalaisaloite.fi -verkkopalvelussa tehdyt aloitteet ovat julkisia. Palvelussa voi myös kannattaa muiden tekemiä aloitteita (kerätä nimiä).
Ohjeet: ii.fi/kuntalaisaloite

Päätöksenteko-osallisuutta edistetään valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin, mm. lin nuorisovaltuusto ja lin vanhus- ja vammaisneuvosto. Toimielinten viestinnän tueksi kunta tarjoaa ilmoitustilaa verkkosivuilla ja kunnan tiedotelehdessä.

Päätöksenteko-osallisuutta voidaan edistää lisäksi käyttöönottamalla osallistuvan budjetoinnin menetelmiä. Kuntalaiset voivat esimerkiksi osallistua toimialan tai alueen määrärahaosaa koskevaan keskusteluun, suunnitteluun ja kehittämiseen. Kuntaliitto on julkaissut kunnille osallistuvan budjetoinnin käyttöönoton tueksi oppaan (2017).

Toimintaosallisuutta edistetään tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua. Myös vapaaehtoistyötä tuetaan yhdistysten kautta. **li-instituutti lautakunta** tukee yhdistyksiä ja yhteisöjä liikunnan, nuorisotyön ja kulttuurin sekä kuntalaisten hyvinvoinnin omaehtoisessa kehittämisessä vuosittain talousarviossa päätetyn määrärahan puitteissa. **Kylien neuvottelukunta** edistää ja syventää yhteistyötä kyläyhdistysten ja kunnan välillä. Neuvottelukunnassa saadaan tietoa ja koulutusta ajankohtaisista asioista, jaetaan kokemuksia ja hyviä esimerkkejä sekä tehdään aloitteita. Kunnan edustajat voivat myös välittää tietoa kylille päin neuvottelukunnan kautta. **Liikunta-asiainneuvottelukunta** toimii seurafoorumina, jossa ovat edustettuina kaikki iiläiset urheiluseurat, kunnan liikuntapaikkamestari ja vapaa-aikapäällikkö. Lisäksi kokouksiin voidaan kutsua asiantuntijoita. Kokouksissa käsitellään urheiluseurojen ajankohtaisia asioita ja tapahtumia sekä kehitetään kunnan ja urheiluseurojen välistä yhteistyötä ja tiedottamista sekä keskustellaan liikuntapaikkojen hoidosta.

Arviointiosallisuutta edistetään keräämällä ja käsittelemällä säännöllisesti asiakaspalautetta palveluista. Iin kuntalaisbarometri on otettu käyttöön vuonna 2017 ja sen avulla mitataan asukkaiden tyytyväisyyttä nykyisiin palveluihin sekä selvitetään tulevaisuuden kehittämiskohteita. Kuntalaisbarometri toteutetaan joka toinen vuosi. Pyyntö osallistua kyselyyn lähetetään viranomaistiedotteena kaikkiin Iin kotitalouksiin (noin 4 500 kpl). Kuntalaisbarometrin tuloksista tiedotetaan laajasti. **Oikaisuvaatimus- ja muutoksenhakuoikeus:** Viranomaisen päätökseen (pl. valtuuston päätökset) tyytymätön kunnan jäsen tai asianosainen (johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa), voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimus on myös kunnallisvalituksen pakollinen esivaihe. Kunnallisvalituksen saa tehdä sillä perusteella, että päätös on syntynyt virheellisessä järjestyksessä, päätöksen tehnyt viranomais on ylittänyt toimivaltansa tai päätös on muuten lainvastainen. Kunnallisvalitus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Hallintovalituksen voi tehdä vain asianosainen ja se tehdään hallinto-oikeudelle, jollei erityislaissa ole säädetty muusta viranomaisesta. Valitusaika on 30 päivää päätöksen tiedoksisaannista.



3. Kuntaviestinnän osa-alueiden erityispiirteet

3.1. Valmistelu ja päätöksenteko

Kuntalaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista sekä siitä, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

Valmisteluvaiheessa oleviin asioihin voi vaikuttaa ottamalla yhteyttä (lausunto, esitys, aloite) asiaa valmistelevaan viranhaltijaan, toimielimeen tai työryhmään. Laillisuusvalvontaa ja lopullisia ratkaisuja koskevat yhteydenotot osoitetaan asiasta päätöksen tehneen viranhaltijan/toimielimen ylemmälle viranomaiselle tai epäselvissä tapauksissa hallintojohtajalle. Asukkailla on oikeus saada yhteys valmistelijoihin ja päättäjiin.

Vireillä olevat ja valmisteltavat asiat

Kuntalaki (29 §) edellyttää, että kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, valmisteluvaiheessa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Lin hallintosäännön 6 §:n (viestintä) mukaan kunnanhallitus johtaa kunnan viestintää ja tiedottamista sekä hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän periaatteista ja nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat. Kunnanhallitus jaostoineen, lautakunnat ja liikelaitosten johtokunnat, kunnanjohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmistelta-

vina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun. Toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja. Salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon.

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

Viranhaltijapäätökset

Viranhaltijapäätökset, joihin kuntalainen voi hakea oikaisua, julkaistaan kunnan verkkosivuilla 21 päivän ajan. Päätösasiakirjoista on poistettu salassa pidettävät tiedot sekä tiedot, joiden julkaiseminen voi vaarantaa yksityisyyden suojan tai elinkeinonharjoittajan liike- tai ammatillisuuden. Kuntalaisilla on oikaisuvaatimusoikeus 21 päivän kuluessa päätöksen julkaisuajasta.

Työryhmät, neuvostot, lautakunnat

Kunnassa toimii useita henkilöstöstä ja luottamushenkilöistä koostuvia työryhmiä, joiden tehtävänä on tuottaa esiselvitysmateriaalia päätöksenteon tueksi. Virallisista työryhmistä ilmoitetaan kunnan verkkosivuilla vähintään seuraavat tiedot: jäsenet, työryhmän tavoite ja ai-

kataulu. Työryhmät voivat myös jakaa aineistoaan laajemmin (esim. selvitykset, kyselyt, esityslistat ja muistiot). Viestintävastuu on työryhmään nimetyllä sihteerillä.

Sidonnaisuusilmoitukset

Kuntalain mukaan tiettyjen kunnan luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden on ilmoitettava julkisesti sidonnaisuuksistaan. Tarkoituksena on päätöksenteon avoimuuden ja läpinäkyvyyden edistäminen. Tarkastuslautakunta valvoo ilmoitusvelvollisuuden noudattamista ja saattaa ilmoitukset valtuustolle tiedoksi. Ilmoitukset ovat nähtävillä kunnan verkkosivuilla.



ii.fi/viranhaltijapaaotokset

ii.fi/sidonnaisuusilmoitukset

3.2 Konserniyhtiöiden viestintä

Kuntakonserniin kuuluu useita kunnan joko kokonaan tai osin omistamia yhtiöitä. Mikäli kunnan tehtävä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, on kunnan turvattava kuntalaisten tietoisuus kuntakonsernin toiminnasta sekä mahdollistettava kuntalaisten suora vaikuttaminen.

Konserniyhtiöiden toimitusjohtajat vastaavat yhtiöidensä viestinnästä omille kohde- ja sidosryhmilleen ja huolehtivat, että viestintäsuunnitelmat ovat linjassa kunnan ohjeistuksen kanssa.

- Toimialat: [hallintopalvelut](#), [kiinteistö- ja ympäristötekniiset palvelut](#), [li-Instituutti](#), [opetuspalvelut](#), [varhaiskasvatuspalvelut](#), [ateria- ja tilapalvelut](#), [vesiliikelaitos](#)
- Tytäryhtiöt: [Iin Energia Oy](#), [Iilaakso Oy](#), [Iin Vuokratalot Oy](#), [Kuiva-Turve Oy](#)

3.3. Verkkoviestintä, digipalvelut ja sosiaalinen media

Verkko on merkittävä päivittäisen viestinnän ja vuorovaikutuksen kanava. Verkossa toimiessa on kiinnitettävä erityistä huomiota tietoturvaan sekä henkilötietojen julkaisuun ja käsittelyyn.

GDPR eli EU:n tietosuoja-asetus (2016/679) ja tietosuojalaki (1050/2018) säätelevät ja pyrkivät parantamaan henkilötietojen suojaa verkkoympäristössä ja yksilön oikeuksia digiaikana. Tietosuoja-asetus tiukentaa henkilötiedon määritelmää ja henkilötietojen käsittelijöille ja rekisterinpitäjille tulee uusia velvollisuuksia ja täsmennyksiä henkilötietojen käsittelyyn. Henkilötietojen käsittelyn kohteena oleville henkilöille annetaan myös oikeuksia omiin henkilötietoihinsa.

Tietosuojaan kiinnitetään entistä enemmän huomiota koko organisaatiossa. Kunnan tietosuojavastaava on tietopalveluasiantuntija, joka valvoo tietosuoja-asetuksen mukaista henkilötietojen käsittelyä ja seuraa asetuksen velvollisuuksien noudattamista ja lainmukaisuutta.

Henkilötietoja verkkoon vain poikkeuksellisesti. Henkilötietoja ovat kaikenlaiset luonnollista henkilöä taikka hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavat merkinnät, jotka voidaan tunnistaa häntä tai hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa

eläviä koskeviksi. Suoria henkilötietoja ovat nimi, syntymäaika, osoite, työpaikka, ammatti, puhelinnumero sekä sähköpostiosoite tai välillisesti tiettyyn henkilöön kohtuullisella vaivannäöllä kohdistettavissa olevat tiedot.

Kunnan toimielinten esityslistaan ja pöytäkirjaan sisältyy usein kuntalaisen henkilötietoja, kuten rakennuslupien haun ja muutoksenhakua koskevissa asioissa / valituksissa. Nämä tiedot eivät yleensä ole päätöksen tiedoksiannon kannalta olennaisia ja näiden tietojen verkkoon laittamista tulee välttää. Pöytäkirjan sisältämät henkilötiedot on poistettava tietoverkosta oikaisuvaatimus- tai valitusajan päättyessä. Kenellä tahansa on oikeus erikseen pyytämällä saada kunnasta nähtäville päätöksen täydellinen julkinen versio, joka voi sisältää myös julkisia henkilötietoja.

Julkisuusperiaate, salassapito ja asiakirjajulkisuus. Kuntien asiakirjoja koskee julkisuusperiaate eli asiakirjat ovat aina julkisia, jollei erityislaililla toisin määrätä. Julkisuuslaissa 24 §:ssä on 32-kohtainen luettelo salassapidettävistä tiedoista. Salassapidoilla suojataan yksityistä tai yleistä intressiä. Verkkoa koskettaa erilaiset julkisuus säännöt, mistä johtuen verkossa julkaistavista asiakirjoista saatetaan poistaa tai peittää julkisia tietoja. Julki-

suuslain 24 §:ssä tai muualla laissa salassa pidettäväksi säädettyjä tietoja ei koskaan saa julkaista verkossa. Erityistä huomiota tulee kiinnittää henkilöihin, joita koskee maistraarin myöntävä turvakielto.

Digipalvelut

Kunnan digiagendassa (kh 27.6.2017, §156) linjataan kuntapalveluiden digitalisoinnin tavoitteet. Toimialat keskittyvät vaikuttavuudeltaan merkittävimpien asiakaspolkujen digitalisointiin ja toteuttavat niitä omien talousarviomäärärahojensa puitteissa. Digiagendan tavoitteiksi on nostettu mielekkäämpi ja osallistava palvelutarjonta kunnan vetovoimatekijänä sekä energiatehokkuuden ja hiilijalanjäljen pienentäminen.

Julkisen sektorin verkkopalveluiden ja mobiilisovellusten **saavutettavuusdirektiivillä** (9/2018) halutaan taata ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa ja parantaa verkkopalveluiden ymmärrettävyyttä. Kaikilla käyttäjillä tulisi olla tasavertaiset mahdollisuudet käyttää palveluita riippumatta käyttäjän kuulo- tai näkökyvystä, motorisista vaikeuksista tai muista toimintarajoitteista. Verkkopalveluiden suunnittelussa tulee huomioida erilaiset käyttäjät, käyttötilanteet sekä erilaiset päätelaitteet. Iin verkkosivusto (ii.fi) vastaa suurilta osin Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1:ssä esitettyjen vaatimusten tasoja A ja AA. Iin kunnan saavutettavuusseloste on laadittu 23.9.2019.

Suomi.fi on valtakunnallinen verkkopalvelu, joka kokoaa kansalaiselle ja yritykselle yhteen paikkaan viranomaispalvelut. Kuntalainen voi halutessaan ottaa palvelun käyttöön luomalla henkilökohtaiset tunnukset. Palvelun kehittämisestä vastaa Digi- ja väestötietovirasto.

Tärkeimmät ominaisuudet:

- Palveluoppaat ja ohjaus julkisiin palveluihin ja omien tietojen tarkastelu viranomaisten rekistereissä.
- Henkilö voi antaa toiselle tai pyytää toiselta luvan hoitaa omia tai yrityksen asioita sähköisissä viranomaisasioissa. Palvelu helpottaa esimerkiksi liikuntarajoitteisten, ikääntyvien, pariskuntien tai ulkomailla oleskelevien henkilöiden asiointia.
- Vahva tunnistautuminen verkkopalveluihin.
- Asiakas voi maksaa verkkomaksuja.
- Mahdollisuus vastaanottaa viranomaisviestejä sähköisesti.



ii.fi/verkoasiointi

Sosiaalinen media - osallistu ja vaikuta



lin kunta toimii aktiivisesti sosiaalisessa mediassa (some). Kanavia hyödynnetään mm. asiakas- ja palveluviestinnässä, tapahtumien ja avointen työpaikkojen markkinoimisessa ja keskusteluun osallistumisessa. Läsnaolo sosiaalisessa mediassa on myös yksi tapa luoda positiivista mielikuvaa kuntaorganisaatiosta. Somessa kunnalle osoitettuun palautteeseen ja kysymykseen vastaaminen tavoittaa parhaimmillaan tuhansia muita ihmisiä. Tieto leviää nopeasti, jonka vuoksi viranomaiset hyödyntävät somea myös yhtenä kriisiviestinnän välineenä.

Kunnalla on useita eri somekanavilla ja niillä tavoitetaan eri kohderyhmiä. Julkaisukoostetta voi seurata kunnan verkkosivujen uutisvirrassa. Toimialat ja yksiköt päättävät itse kanavien käyttöönotosta ja sisällöstä. Tilin luomisessa käytetään työsähköpostiosoitetta tai yksikön

yhteissähköpostiosoitetta. Tiliä ylläpidetään toimialojen viestinnästä vastaavien yhteistyöllä.

Somessa pätevät **samat lait kuin muualla viranomaisviestinnässä**. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus pätee verkossa ja yksityisuuden tai tietoturvalisuiden suoja ei saa rikkoa. Julkaise somessa vain sellaista materiaalia, joihin sinulla tai lin kunnalla on oikeudet.

Someviestintä on osa kunnan uuden työntekijän perehdytysmateriaalia. Henkilöstölle tarjotaan somekoulutusta ja kanavien ylläpitäjiä kannustetaan jakamaan toisilleen hyviä käytäntöjä.

Kanavaa käyttöönotettaessa on mietittävä viestinnän tavoitteet, kohderyhmät sekä pelisäännöt: kenen vastuulla on kanavan hallinta, kuinka usein viestitään ja millä periaatteilla keskusteluihin osallistutaan, miten viestintää seurataan ja kehitetään. Kanavaa on päivitettävä säännöllisesti. Mikäli tähän ei riitä voimavaroja, on käyttämätön kanava poistettava.

3.4. Työyhteisöviestintä

Vastuu hyvästä tiedottamisesta kuuluu jokaiselle työntekijälle.

Johdon tehtävänä on kertoa organisaation toiminnasta ja tulevaisuuden suunnitelmista henkilöstölle. Lähiesimiehet toimivat tiedonvälittäjinä johdon ja työtekijöiden välillä. Tiedon tulee tavoittaa tasapuolisesti henkilöstö ja oltava luotettavaa. Hallintojohtaja välittää tietoa henkilöstöpolitiikasta sekä osaamisen kehittämisestä.

Intranetin käyttäjiä ovat kaikki kunnan työntekijät

Intranet on suunniteltu sisäisen viestinnän ja vuorovaikutuksen tehostamiseksi sekä dokumenttien hallinnnan ja ryhmätyöskentelyn tueksi. Intranetissä julkaistaan toimialojen ajankohtaisuudet, toiminta- ja perehdytysohjeet sekä työarkea tukeva tieto. Intranet toimii myös mobiilissa ja etäyhteydellä.

3.5. Markkinointiviestintä

Markkinointiviestintä nojautuu lin kuntastrategiaan. Markkinoinnilla tavoitellaan kasvua, joka syntyy uusista asukkaista, yrityksistä ja matkailijoista. Markkinoinnissa etsitään ja otetaan rohkeasti kokeiluun uusia viestimuuotoja (mm. videot ja tarinan kerronta), joilla tuodaan esille lin vahvuuksia ja strategisia painotuksia.

Micropolis Oy vastaa kunnan markkinointiviestinnän vuosisuunnitelmasta, toteutuksesta ja mittaamisesta yhteistyössä kuntakonsernin toimijoiden kanssa.

Konseptit:

ASUA
"Toiveidesi koti
listä"
ii.fi/tontit

YRITTÄÄ
"Kasvua listä"
(Invest in li)
ii.fi/business

VIERAILLA
"Visit li -
Vieraile lissä"
visitii.fi

Visuaalinen ilme

lin kunnalla on yhtenäinen ilme mm. asiakirjoille, julkaisu- ja esittelypohjille sekä käyntikorttien ja sähköpostin allekirjoitukselle. Graafisessa ohjeessa on määritelty kunnan logon, typografian ja värien käytön periaatteet paino- ja digimateriaaleihin.

Kunnan vaakunaa käytetään pääsääntöisesti vain arvonsa mukaisesti virallisissa, tarkasti harkituissa tilanteissa, esimerkiksi kauan säilytettävissä asia-

kirjoissa, kutsuissa ja kunniakirjoissa. Kunnan logon käyttö on yleisempää. Vaakunan ja logon samanaikaista käyttöä vältetään.



Graafinen ohjeistus (liite 1)

3.6. Kriisiviestintä

Kriisiviestintä on viestintää tilanteissa, joissa organisaation toimintaedellytykset tai maine on uhattuna. Kriisi voi koskea itse organisaatiota tai sen toimintaa (sisäinen kriisi), siihen liittyviä palveluja ja palvelujen tuottamisen nopeutta (ulkoinen kriisi).

Kriisiviestinnän peruseriaatteet ovat nopeus, avoimuus ja rehellisyys. Kriisien aikana vuorovaikutus kansalaisten kanssa on olennaisen tärkeää. Heille on annettava mahdollisuus kysymyksiin, keskusteluun ja palautteeseen.

lin kunnassa kriisiviestinnän johtajuudesta vastaavat kunnanjohtaja, valmiuspäällikkö ja toimialajohtajat.

Oman organisaation perustietojen on oltava aina ajan tasalla. Perustietoja ovat tiedot organisaatorakenteesta, toiminnasta ja vastuista. Myös tiedot henkilös-

töstä ja sen sijoituspaikoista, toimintatavoista ja taloudesta on oltava ajan tasalla.

Poikkeusolot ja häiriötilanteet sekä niiden edellyttämät toimintaohjeet on määritelty tarkemmin kunnan valmiussuunnitelmissa ja yksikkökohtaisissa turvallisuussuunnitelmissa.

Kriisiviestintäohje on osa kunnan valmiussuunnitelmaa, johon sisältyy laaja liiteaineisto.

4. Viestinnän seuranta ja kehittäminen

Kuntaviestintää arvioidaan kahdella tasolla: itsearviointina ja vertaisarviointina. Kehittämisessä hyödynnetään Kuntaliiton julkaisemaa Kuntien viestinnän seuranta ja arviointijärjestelmää (KISA). Micropolis Oy vastaa kuntaviestinnän ja -markkinoinnin seurannasta yhteistyössä muiden kuntakonsernin toimijoiden kanssa. Viestinnän säännöllinen viestinnän seuranta on osa kunnan johtoryhmäyöskentelyä.

Viestinnän seuranta:

- Palveluiden käyttäjäpalautteet ja asiointikokemukset
- Verkkosivujen ja sähköisten palveluiden käyttöaste / kävijäseurantaraportit
- Kuntalaisbarometri
- Keskustelu- ja yleisötilaisuudet
- Mediaseuranta
- Työyhteisöviestinnän sisäiset kyselyt ja kehityskeskustelut
(*viestinnän osaamisen kehittäminen*)

Viestintäohjetta päivitetään tarpeen mukaan sekä vähintään kerran valtuustokauden aikana.





Iin kunta - Jokisuuntie 2 | 91101 Ii
Neuvonta p. 050 310 3458 | kunta@ii.fi