



ROHKEUS
LÄHEISYYS
SUJUVUUS

24.4.2020

1/14

LKap



PUKKILAN KUNTA

Viestintäsuunnitelma, päivitetty 24.4.2020

Korvaa aikaisemman (7.5.2018 voimaan tulleen)
viestintäsuunnitelman/kunnanhallitus 4.5.2020.



PUKKILA

Pukkila. Lähellä. Ihana ja idyllinen. Turvallinen. Puhdas asua ja elää.
PUKKILAN KUNTA • 07560 PUKKILA • palvelupiste@pukkila.fi • www.pukkila.fi

Sisällysluettelo

1. MIKSI VIESTIMME?	3
2. VIESTINNÄN PERIAATTEET	3
3. VIESTINNÄN KOHDERYHMÄT	3
4. VIESTINNÄN ORGANISOINTI	4
5. VIESTINNÄN KANAVAT	5
6. SAAVUTETTAVUUSVAATIMUKSET	13
7. 10 VINKKIÄ TURVALLISEEN VERKKO- JA PUHELINKÄYTTÄYTYMISEEN	14
8. VIESTINTÄSUUNNITELMAN VOIMASSAOLO JA TARKISTAMINEN	14

Tämä viestintäsuunnitelma käsittelee Pukkilan kunnan viestintää: sen suunnittelua, toteuttamista, seuranta ja kehittämistä.

1. Miksi viestimme?

Viestintä on oleellinen osa kunnan toimintaa ja pyrimme viestinnällä avoimeen vuorovaikutukseen kuntalaisten kesken. Hyvin toimiva viestintä vahvistaa yhteishenkeä ja kannustaa osallistumaan kunnan toimintaan. Toimiva viestintä on myös osa hyvää ja läpinäkyvää johtamista.

2. Viestinnän periaatteet

Pukkilan kunnan viestintä on:

- avointa
- oikea-aikaista
- faktoihin perustuvaa
- helposti ymmärrettävää
- tasapuolista.

Pukkilan kunnan viestinnän tehtävänä on kertoa kunnan toimintaan liittyvistä asioista ja tapahtumista sekä lisätä kuntalaisten osallisuutta ja vuorovaikutusta.

Viestintä tukee kunnan johtamista, palvelutuotantoa, lisää henkilöstön motivaatiota, sitoutumista ja yhteisöllisyyttä sekä edistää kuntalaisten tiedonsaanti- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Julkishallinnon viestintää ohjaa julkisuusperiaate, jonka mukaan jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Kuntien viestintävelvoite on määritelty tarkemmin kuntalaissa.

Vireillä olevista asioista pyritään kertomaan jo suunnitteluvaiheessa, jotta voidaan käydä kansalaiskeskustelua ennen päätösesityksen tekoa. On tärkeää, että kuntalaiset tietävät, kenelle he voivat esittää kysymyksiä ja mitä kanavia pitkin he voivat kertoa mielipiteitään asioiden valmistelijoille sekä päättäjille.

3. Viestinnän kohderyhmät

Pukkilan kunnan viestinnän kohderyhmiä ovat:

- kuntalaiset
- vapaa-ajan asukkaat
- potentiaaliset uudet kuntalaiset ja yritykset
- kunnan työntekijät ja luottamushenkilöt
- kunnassa toimivat yritykset, yhdistykset, julkisyhteisöt ja järjestöt
- viranomaiset
- media
- naapurikunnat
- matkailijat

4. Viestinnän organisointi

Kunnanvaltuuston linjaama Pukkilan kuntastrategia luo Pukkilan viestinnälle suunnan. Viestinnällä on tärkeä rooli vetovoimaisen Pukkilan rakentamisessa. Tavoitteena on saada paljon viestinviejiä; jokainen luottamushenkilö, työntekijä ja kuntalainen markkinoi Pukkilaa ja vie viestiä eri kanavia pitkin maailmalle. Toiminta tapahtuu talousarvion sisällä ja harkinnan mukaan käytetään ostopalveluita. Viestinnän koordinoinnista on vastuussa tiedottaja.

Pukkilan viestintä on asiantuntijaviestintää eli **jokainen toimiala vastaa itse oman palvelualueensa viestinnän tuottamisesta ja ajantasaisuudesta**. Toimialat ovat:

- hallintopalvelut, tiedotuksesta vastaa tiedottaja ja kunnanjohtaja, sijainen nuoris- ja vapaa-ajan toiminnanohjaaja ja hyvinvointipäällikkö
- opetuspalvelut, tiedotuksesta vastaa rehtori ja OPK:n ohjaavat opettajat, sijainen vararehtori
- varhaiskasvatuspalvelut, tiedotuksesta varhaiskasvatusjohtaja, sijainen varajohtaja
- ruoka- ja siivouspalvelut, jotka jakautuvat seuraavasti
 - ruokapalvelut, tiedotuksesta palvelupäällikkö, sijainen XX (tietoa ei ole saatavilla)
 - siivouspalvelut, tiedotuksesta palvelupäällikkö, sijainen XX (tietoa ei ole saatavilla)
- elinvoimapalvelut, jotka jakautuvat seuraavasti
 - elinvoimapalvelut, tiedotuksesta vastaa elinvoimapäällikkö, sijainen XX (tietoa ei ole saatavilla)
 - työllisyyspalvelut, tiedotuksesta vastaa XX, sijainen XX (tietoja ei ole saatavilla)
- hyvinvointi- ja vapaa-aikapalvelut, jotka jakautuvat seuraavasti (huom. koko palvelualueetta koskeissa asioissa vastaa hyvinvointipäällikkö)
 - liikuntapalvelut, tiedotuksesta vastaa liikunnanohjaaja, sijainen nuoris- ja vapaa-ajan toiminnanohjaaja
 - nuorisopalvelut, tiedotuksesta vastaa nuoris- ja vapaa-ajan toiminnanohjaaja, sijainen nuoris-ohjaaja
 - etsivä nuorisotyö, tiedotuksesta vastaa etsivä nuorisotyöntekijä, sijainen nuoris- ja vapaa-ajan toiminnanohjaaja
 - senioripalvelut, tiedotuksesta vastaa senioritoiminnanohjaaja, sijainen jalkautuva seniorityöntekijä
 - maahanmuuttopalvelut, tiedotuksesta vastaa hyvinvointipäällikkö, sijainen senioritoiminnanohjaaja
 - kulttuuripalvelut, tiedotuksesta vastaa hyvinvointipäällikkö, sijainen nuoris- ja vapaa-ajan toiminnanohjaaja

Yllä mainittujen toimialojen lisäksi kunnassa vaikuttaa:

- tekniset palvelut, järjestämisvastuu Myrskylän kunta, tiedotuksesta vastaa tekninen johtaja, sijainen tekninen työnjohtaja
- tekninen lautakunta, Myrskylän kunta, tiedotuksesta vastaa tekninen johtaja, sijainen tekninen työnjohtaja
- kirjastopalvelut, järjestämisvastuu Myrskylän kunta, tiedotuksesta vastaa kirjastonjohtaja, sijainen kirjastovirkailija
- sosiaali- ja terveyspalvelut, järjestämisvastuu Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä, tiedotuksesta vastaa PHHYKY
- rakennusvalvonta & maankäyttö ja kaavoitus, järjestämisvastuu Askolan kunta, tiedotuksesta vastaa Askolan kunta
- ympäristönsuojelu, järjestämisvastuu Askolan kunta, tiedotuksesta vastaa Askolan kunta

- vesi ja lämpö, järjestämisvastuu Nivos Vesi ja Lämpö, tiedotuksesta vastaa Nivos Vesi ja Lämpö
- perusopetus: vuosiluokat 7. – 9., järjestämisvastuu Askolan kunta, tiedotuksesta vastaa Askolan kunta

Luottamushenkilöiden tiedotuksesta vastaa:

- kunnanhallitus, tiedotuksesta vastaa kunnanhallituksen puheenjohtaja
- valtuusto, tiedotuksesta vastaa valtuuston puheenjohtaja

Luottamushenkilöiden rooli on tärkeä arvo- ja linjakeskusteluissa sekä avoimen viestintäilmapiirin aikaansaamisessa. Valmistelu- ja päätösviestinnässä noudatetaan suunnitelmallisuutta, korrektia ja yhtenäistä linjaa sekä lakeja. Luottamushenkilöiden rooliin kuuluu asioiden tulevaisuuden visiointi ja kommentointi heidän omasta näkökulmastaan. Kunta voi avustaa valtuustoryhmiä viestinnän käytännön järjestelyissä. Luottamushenkilöiden yhteystiedot ovat nähtävillä kunnan kotisivuilla.

Kesken kokouksen ei ole korrektia välittää tietoja ulkopuolelle, vaan päätöksistä on syytä tiedottaa keskitetysti heti kokouksen jälkeen. Suljetun kokouksen keskustelut ovat luottamuksellisia, mutta omista puheenvuoroista saa kertoa.

Luottamushenkilöiden tehtävä on kunnan lähettiläinä pitää osaltaan huolta kunnan maineesta ja edesauttaa positiivisen kuntakuvan rakentamista. Luottamushenkilöt voivat avuksi kunnan organisaatiolle, mikäli he oikovat kunnan toimintaa koskevia virheellisiä käsityksiä sosiaalisen median kanavissa ja internetin keskustelupalstoilla. Loon heittoon kuntaa tai sen työntekijöitä kohtaan luottamushenkilöt eivät osallistu. Luottamushenkilöt toimivat työnantajan roolissa, ja heidän toiminnallaan on merkitystä myös erityisesti henkilöstön motivoinnissa.

5. Viestinnän kanavat

Kaikki sosiaalisen median kanavat, joita avataan, tulee ilmoittaa kunnan tiedottajalle viipymättä. Kunnan tiedottaja ylläpitää rekisteriä siitä, mitä kanavia on käytössä sekä ylläpitää listaa kanavista vastaavista henkilöistä. Kunnan tiedottaja myös laittaa yksiköiden käyttöönottamia kanavia näkyviin virallisille kotisivuille www.pukkila.fi

Esimiesten vastuulla on varmistaa, että mikäli tiedotuksesta vastaavaksi nimetty henkilö vaihtuu, niin uuden päivittäjän tiedot toimitetaan tiedottajalle sekä esimies varmistaa, että käytössä olevan kanavan ylläpito-oikeus säilyy edelleen kunnan hallussa.

Ennen sosiaalisen median kanavan käyttöönottoa:

- Sosiaalisen median palveluja voidaan avata, jos sosiaalisen median palvelun avaamiselle on **selkeä tarve**. Ennen sosiaalisen median tilin avaamista on pohdittava, mihin tarpeeseen kanavan avaaminen vastaa. Mitkä ovat tavoitteet? Mikä on palvelun kohderyhmä ja millaista sisältöä siellä tarjotaan?
- Sosiaalisen median käyttöön on varattava riittävät henkilöresurssit, eli esimiehen on huomioitava, että vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa vie työaikaa hoitaa jotakin muuta tehtävää. Sosiaalisen median kanavalle on **nimettävä vastuullinen päivittäjä**.
- Sosiaalisen median käyttöönotosta ja hyödyntämisestä tulee laatia suunnitelma. Sosiaalisen median **käytön tulee olla suunnitelmallista, säännöllistä ja aktiivisesti vuorovaikutuksellista**. Sisältöjä on päivitettävä riittävän usein, käytännössä viikoittain. On **sitouduttava aktiiviseen vuorovaikutukseen** eli

- reagoitava asiakkaiden palautteisiin ja kysymyksiin mahdollisimman nopeasti.
- Sosiaalisen median **tavoitteiden toteutumista tulee seurata**. Sosiaalisen median palvelun onnistumista voi mitata mittareilla, jotka johdetaan palvelulle asetetuista tavoitteista. Onko esimerkiksi osallisuus lisääntynyt, näkyvyys kasvanut tai liikenne verkkosivuille lisääntynyt?
 - Kunnan sosiaalisen median palvelussa **pitää selkeästi ilmoittaa kunta tai sen yksikkö palvelun ylläpitäjäksi**. Kunnan sosiaalisen median palvelun virallisuus pitää varmistaa myös linkittämällä sosiaalisen median palvelu näkyviin kunnan kotisivulle. Vastaavasti **sosiaalisen median palvelussa pitää olla linkki kunnan tai sen yksikön kotisivulle**.

Toimialueen julkaisuja voidaan lisäksi tai vaihtoehtoisesti julkaista myös kunnan virallisilla sosiaalisen median tileillä (Facebook ja Instagram), joiden päivittämisestä vastaa tiedottaja (sijainen nähtävillä sivulla 4).

Sosiaalisessa mediassa toimimiseen löytyy erillinen henkilöstöohje: Sosiaalisen median ohje 160420. Julkaisujen tekijöiden vastuulla on noudattaa annettua ohjeistusta. Sosiaalisen median ohjeesta vastaa tiedottaja.

Facebook, tilanne 30.9.2020

Facebook on edullinen, tehokas ja vuorovaikutteinen viestintämuoto kunnan päivittäisten asioiden viestinnässä. Viestit välittyvät nopeasti esim. seuraajien mobiililaitteisiin. Kuntalaiselle Facebook tarkoittaa myös helppoa palautteenantokanavaa ja siellä voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä kunnan asioista sekä käydä keskustelua kuntaa koskevista aiheista.

Facebook -seinälle on helppo lisätä valokuvia ja videoita sekä tehdä linkityksiä kunnan kotisivuilla oleviin asiakirjoihin, uutisiin ja blogeihin. Facebookin kautta on myös mahdollista seurata liveinä esim. kunnan tapahtumia (live stream).

Facebookin aikajänne on huomattavan lyhyt, joten Facebookissa julkaistaan tiedotteita lähellä tapahtuma-aikaa, luodaan tapahtuma tai vasta tapahtuman jälkeen kerromme mitä olemme tehneet. Lähetä kuvia tai videoita tapahtumista tai voit pyytää tiedottajan paikalle kuvaamaan, mikäli et halua perustaa omaa sosiaalisen median kanavaa.

Ylläpito-oikeus on sosiaalisen median suunnitelman mukaan valitulla henkilöllä, joka tiedottaa kanavan kautta säännöllisesti ja suunnitellusti. Suunnitelma, kanavat ja ylläpitäjät sekä sijaiset ilmoitetaan tiedottajan rekisteriin (sijaiset nähtävillä sivulla 4).

Tiedottaja vastaa kunnan virallisesta Facebook-sivusta Pukkilan kunta
<https://www.facebook.com/pukkilan/>.

Etsivällä nuorisotyöntekijällä käyttäjätunnus: Etsivä Nuorisotyö Pukkila
<https://www.facebook.com/sanna.tennberg.5>

Elinvoimapäällikkö vastaa sivusta: Pukkilan Elinvoima
<https://www.facebook.com/pages/category/Regional-Website/Pukkilan-elinvoima-100895238253741/>

Instagram, tilanne 30.9.2020

Toimittaessa organisaation nimissä ja/tai organisaation tilin kautta voidaan esimerkiksi kertoa omasta toiminnasta, kuten päätöksistä ja valmisteilla olevista asioista, osallistua aktiivisesti keskusteluun, joukkoistaa ja osallistaa kuntalaisia ja palvella ja neuvoa asiakkaita.

Ylläpito-oikeus on sosiaalisen median suunnitelman mukaan valitulla henkilöllä, joka tiedottaa kanavan kautta säännöllisesti ja suunnitellusti. Suunnitelma, kanavat ja ylläpitäjät sekä sijaiset ilmoitetaan tiedottajan rekisteriin (sijaiset nähtävillä sivulla 4).

Kunnan virallinen tili Pukkilan kunta, vastaa tiedottaja:

<https://www.instagram.com/pukkilankunta/?hl=fi>

Elinvoimapalvelut, vastaa elinvoimapäällikkö:

<https://www.instagram.com/pukkilan.elinvoimapaallikko/?hl=fi>

Opetuspalvelut, vastaa rehtori ja OPK:n ohjaavat opettajat:

<https://www.instagram.com/pukkilan.kirkonkylan.koulu/?hl=fi>

Nuorisopalvelut, vastaa nuoriso-ohjaaja:

https://www.instagram.com/pukkilan_nuorisopalvelut/

Etsivä nuorisotyö, vastaa etsivä nuorisotyöntekijä/palveluohjaaja:

https://www.instagram.com/sanna_pukkilanetsiva/

Twitter, TikTok ja LinkedIn

Toimittaessa organisaation nimissä ja/tai organisaation tilin kautta voidaan esimerkiksi kertoa omasta toiminnasta, kuten päätöksistä ja valmisteilla olevista asioista, osallistua aktiivisesti keskusteluun, joukkoistaa ja osallistaa kuntalaisia ja palvella ja neuvoa asiakkaita.

Ylläpito-oikeus on sosiaalisen median suunnitelman mukaan valitulla henkilöllä, joka tiedottaa kanavan kautta säännöllisesti ja suunnitellusti. Suunnitelma, kanavat ja ylläpitäjät sekä sijaiset ilmoitetaan tiedottajan rekisteriin (sijaiset nähtävillä sivulla 4).

WhatsApp

Matalan kynnyksen kanava yhteydenottamista varten. Helppo tapa lähettää kuvia, videoita ja linkkejä keskustelun lisäksi.

Jokainen työntekijä arvioi yhdessä esihenkilön kanssa kanavan käyttöönotosta. Esihenkilö vastaa ohjeistuksesta. Tiedottaja ei ylläpidä rekisteriä käyttäjistä.

Snapchat, tilanne 24.4.2020

Snapchat toimii keskustelun välineenä nuoren ja työntekijän välillä. Snapchatissa järjestetään myös vapaa-ajantoimintaa.

Nuorisopalveluiden käyttäjätunnus: Nuokku_Pukkila

Etsivän nuorisotyön käyttäjätunnus: etsiva_pukkila

Discord, tilanne 24.4.2020

Toimii välinealustana, jossa voi toimia keskustelemalla tai kirjoittamalla. Keskustelu mahdollista myös anonyymisti, joten voi keskustella vaikeistakin asioista. Discordilla kohdataan nuoria yksilöinä tai ryhmässä. Discordissa voi järjestää peli-iltoja nuorille.

Nuorisopalveluiden käyttäjätunnus: Pukkilan_Nuokku#2039

YouTube, tilanne 24.4.2020

Pukkilan kunnan oma YouTube –kanava on avattu 16.3.2018. Valtuuston kokousten live stream –lähetykset tehdään kanavan kautta.

Kunnan omalla YouTube –kanavalla voi olla kunnasta, kunnan tapahtumista tai kuntalaisista kertovia lyhyitä videoita kokousten lisäksi. Kanavalla jaetaan myös mm. jumppaohjeita.

Kotisivut, www.pukkila.fi

Pukkilan kunnan kotisivut on toteutettu WordPress –julkaisujärjestelmällä. Webhotellin palveluntarjoaja on Zoner Oy. Sivut skaalautuvat mobiilikäyttäjille. Kotisivut toimivat Pukkilan kunnan sähköisenä ilmoitustauluna.

Kuntalainen hakee www-sivuilta tietoa, kunnan www-sivut eivät ole ajankäytön väline, jossa surffaillaan ja kohdataan ihmisiä. Kotisivuilla tuotettu teksti on asiatekstiä ja kirjoitusasu virallinen. Sivujen julkaisuissa tulee käyttää selkeää yleiskieltä. Mainoksia tapahtumiin saa tietenkin elävöittää, niiden ei tarvitse olla virallisia.

Kotisivuilla julkaistaan kuntaan ja kuntalaisiin liittyvät tiedotteet ja tapahtumat. Kaikki päivityspyynnöt lähetetään osoitteeseen kotisivut@pukkila.fi. Toimitathan materiaalin viikkoa ennen haluttua julkaisuajankohtaa. Ohjeet materiaalin sisällöistä saat sähköpostin vastausviestinä. Mikäli kyseessä isompi julkaisu, sovi aikataulu etukäteen hyvissä ajoin tiedottajan kanssa.

Kotisivujen päivityksestä vastaa tiedottaja, välttämättömien julkaisujen sijaistus hankitaan Nicemedia Oy:stä.

Lisäksi on käytössä opetuspalveluiden omat kotisivut, jotka löytyvät osoitteesta <https://peda.net/pukkila>. Em. sivujen päivityksestä vastaa Kirkonkylän koulu.

Kuntablogi, <https://pukkilankunta.blogspot.fi>

Julkaistaan vapaamuotoisia kirjoituksia kuntablogissa, joka on avattu 9.3.2018. Julkaisun tekijä valitaan kyseisen tilanteen mukaan. Tiedottaja toteuttaa päivityksen teknisesti.

Wilma ja Daisy.net

Opetuspalvelut käyttävät Wilmaa viestinnässään ja varhaiskasvatuspalveluissa on käytössä Daisy.net. Molemmat kanavat mahdollistavat suoran viestinnän huoltajien/kasvattajien kanssa.

Kuntalaistiedotteet

Kunta tuottaa ajankohtaisista asioista tiedotteita. Ne ovat sisällöltään julkisia ja tiedotteita tehdään sekä paperisena että sähköisenä versioina tilanteen mukaan. Paperisia tiedotteita voidaan jakaa osoitteettomana jakeluna sanomalehtijakelun mukana (ns. Joka koti –jakelu). Tiedotteiden suorapostitukset kotiin omalla kotiosoitteella tehdään vain valikoidusti. Harkinnan mukaan Pukkilan kunnan julkaisemista paperisista tiedotteista, esitteistä tai lehtisistä julkaistaan digitaalinen versio (joko html tai pdf) kotisivuilla ja mahdollisissa muissa sähköisissä kanavissa.

Kaikki kunnan viralliset tiedotteet löytyvät myös kunnan ilmoitustaululta ja niitä saa Hyvinvointikeskus Onnin palvelupisteestä. Pukkilan kunnan virallinen ilmoitustaulu sijaitsee Hyvinvointikeskus Onnin Ameriikanraitilla. Ilmoitustaululla pidetään ajankohtaisia tiedotteita sekä ilmoituksia. Ilmoitustaulun ylläpitämiseen on nimetty toimistovirkailija, jonka tehtävänä on poistaa vanhentuneet ilmoitukset ja lisätä uudet.

Markkinointiviestintä

Markkinointiviestinnästä vastaa elinvoimapäällikkö. Markkinointisuunnitelma laaditaan vuosittain. Suunnitelmassa määrätään markkinointikampanjat ja kunnan osallistuminen tärkeisiin vuosittaisiin tapahtumiin. Suunnitelma sisältää tavoitteet, mittarit, kustannuslaskelmat, vastuuhenkilöt ja aikataulut, jotka tukevat toiminnan seurantaan vuoden lopulla.

Kriisiviestintä

Viestinnän tavoitteena on elintärkeiden palvelujen ja toimintaedellytysten turvaaminen kaikissa tilanteissa sekä tukea johtamista. Kuntalaisten turvallisuudesta ja henkisestä tasapainosta huolehditaan mm. välittämällä heille oikeaa tietoa selkeästi ja oikea-aikaisesti. Median tiedontarpeeseen tulee vastata mahdollisimman nopeasti, avoimesti ja täsmällisesti.

Viestinnän ensisijaisena tehtävänä on kertoa kuntalaisille ja tarpeen mukaan medialle sekä muille sidosryhmille siitä, mitä on tapahtunut ja pitää heidät ajan tasalla vallitsevasta tilanteesta ja kertoa heille, kuinka pitää toimia. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tiedottamisen painopiste siirtyy toimintoja ohjaavaan ja pelastavaan tiedottamiseen.

Kriisiviestintää vaativia erityistilanteita voivat olla esimerkiksi häiriöt veden-, sähkön- tai lämmönjakelussa, erilaiset onnettomuudet kuten tulipalot, liikenneonnettomuudet, tulvat, tartuntatautiepidemiat, ympäristöongelmat, työtaistelutilanteet sekä suuronnettomuudet ja niiden uhka tai vaikkapa saastuneiden maa-alueiden löytyminen asuntoalueelta.

Kriisiviestinnän periaatteet Pukkilan kunnassa

- Ennakointi: Paras tapa ennakoida ja estää kriisit on tunnistaa ne hyvissä ajoin. Viestintä välittää ennakointitietoa ja hälventää tarpeettomia kriisin aineksia.
- Avoimuus: Asiat kerrotaan avoimesti ja rehellisesti perusteluineen. Avoin ja rehellinen tiedotus vahvistaa kuntalaisten luottamusta viranomaisten kykyyn hoitaa asiat myös kriisitilanteessa.
- Nopeus: Kuntalaisille ja medialle kerrotaan asiat nopeasti, koska se vähentää

huhujen ja muiden virheellisten tietojen leviämistä. Totuudenmukainen mielikuva varmistetaan oma-aloitteisuudella ja avoimuudella. Ensimmäinen viesti määrää yleensä julkisuuden suunnan ja sävyn. Luotettava viestintä ylläpitää luottamusta ja mainetta.

- Luotettavuus ja johdonmukaisuus: Tiedotteissa käytetään oikeaa ja todellista tietoa. Mikäli jostain asiasta ei tiedetä, se kerrotaan rehellisesti ja luvataan selvittää puutteellisesti tiedossa olevat asiat mahdollisimman pian.
- Tasapuolisuus: Tasapuolisuus edellyttää, että alueelliset ja kielelliset asiat sekä erityisryhmien tiedontarve otetaan huomioon.
- Oma-aloitteisuus: Tieto tapahtumista tulee Pukkilan kunnalta. Suunnitelmallinen ja oikea-aikainen viestintä ehkäisee myös huhujen syntymistä.
- Vuorovaikutteisuus: Kuntalaisilta saatua palautetta kuunnellaan ja annetaan vastauksia esitettyihin kysymyksiin. Kuntalaiset tarvitsevat tietoa palvelujen jatkumisesta ja mahdollisista poikkeusjärjestelyistä. Järjestelyistä tulee päättää ja viestiä nopeasti ja tietoa tulee toistaa riittävästi. Suoraa neuvontapalvelua tulee tehostaa.
- Kohderyhmä huomioiden: Kriisin luonteen ja laajuuden perusteella määritellään kriisiviestinnän kohderyhmät.

KRIISIVIESTINNÄN TOTEUTTAMINEN

Johtaminen ja vastuut

Normaaliolojen johtamis- ja päätöksentekomenettelyä noudatetaan niin kauan kuin se on mahdollista, jolloin kunnan johtoryhmällä on keskeinen tehtävä toimintojen johtamisessa. Erityistilanteissa ja poikkeusoloissa johtoryhmä toimii valmiussuunnittelun johtoryhmänä, ja johtoryhmää vahvistetaan tarvittaessa kunnan omalla henkilöstöllä sekä pelastusviranomaisen edustajalla. Valmiussuunnittelun johtoryhmän tehtävänä on laatia tilannekuva ja luoda toimintaedellytykset.

Sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta vastaavat yhdessä kunnan tiedottaja, joka toimii suoraan kunnanjohtajan alaisena, valmiussuunnittelun johtoryhmän jäsenet sekä yksiköiden palvelupäälliköt.

Hengen ja terveyden turvaaminen on ensisijainen tehtävä, jossa viestintä on tärkeässä asemassa. Onnettomuuden ja muun kriisin vahinkojen minimoiminen ja laajenemisen estäminen edellyttävät myös nopeaa viestintää.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa poikkeuksellisesta tilanteesta välittömästi esihenkilölleen, joka ilmoittaa asiasta viipymättä tiedottajalle, kunnanjohtajalle ja johtoryhmälle.

Päävastuu medialle tiedottamisesta on kunnanjohtajalla tai tiedottajalla tai sen yksikön esihenkilöllä, jonka toimialaan kriisi kuuluu. Viestintätoimenpiteitä hoidetaan yhteistyössä tiedottajan kanssa.

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle. Yleensä tilanteen johtovastuu on pelastusviranomaisella tai poliisilla. Onnettomuuden uhreilla ja heidän omaisillaan on oikeus kieltäytyä haastatteluista, valokuvauksesta ja muusta julkisuudesta. Mahdollisten loukkaantuneiden ja kuolonuhrien henkilötiedot välitetään tiedotusvälineille vasta, kun on varmistettu, että uhrien lähiomaisille on saatettu tieto onnettomuudesta. Omaisille tiedottamisesta huolehtii pääsääntöisesti poliisi.

Sisäisen viestinnän kohderyhmät

Kaikissa kriiseissä henkilöstö on viestinnän tärkeä kohderyhmä. On tärkeää, että henkilöstö

tietää alusta alkaen, mitä on tapahtunut, miten tilanne etenee ja mitä seuraamuksia tapahtumalla on organisaation toimintaan. Sisäisen viestinnän kohderyhmiä ovat: esihenkilöt, henkilöstö ja luottamushenkilöt. Kriisissä pitää turvata kunnan vastuulla oleva toiminta. Kriisiviestinnän tarkoituksena on turvata, että työntekijät pystyvät suoriutumaan työstään mahdollisimman hyvin.

Yksiköiden esihenkilöt huolehtivat tiedottamisesta kunnanjohtajalle ja tiedottajalle. Kunnanjohtaja päättää johtoryhmän koollekutsumisesta.

Sisäisen viestinnän osalta tulee varmistaa, että viestit kulkevat eri yksiköiden kesken. Sisäisen viestinnän toimivuus on ulkoisen tiedottamisen ja johtamisen edellytys.

Ulkoisen viestinnän kohderyhmät

Kuntalaiset ja viranomaiset ovat tärkeimpiä ulkoisen tiedottamisen kohderyhmiä. Kuntalaiset ja tiedotusvälineet on pidettävä ajan tasalla tilanteesta, viranomaisten päätöksistä ja toimenpiteistä. Kuntalaisille tiedottamisessa tulee ottaa huomioon esim. ulkomaalaiset sekä erityisryhmät.

Kunnanjohtaja, tiedottaja ja yksiköiden esihenkilöt päättävät yhdessä asian julkistamisajankohdasta. Päätökseen vaikuttavat tilanteen luonne ja vakavuus sekä asian uutisarvo. Tiedotuksesta vastuussa oleva informoi tilanteesta myös kunnanvaltuuston – ja hallituksen puheenjohtajaa.

Tiedotuskeskus

Tiedottamisen tasoa kohotetaan tarpeen mukaan ottamalla lisää henkilöitä tiedotustehtäviin ja tehostamalla yhteydenpitoa tarvittaviin viranomaisiin, jotta kuntalaisille pystytään mahdollisimman hyvin ja nopeasti kertomaan heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan ja näin pitämään heidät rauhallisella mielellä.

Hyvinvointikeskus Onniin perustetaan tiedotuskeskus, jossa viranomaiset ja kunnan edustajat järjestävät tiedotustilaisuuksia sovittuina ajankohtina.

Kriisiviestintään varautuminen

Kriisiviestintään varaudutaan vastaamalla lomakepohjiin, jotka löytyvät kunnan valmisussuunnitelmasta. Johtoryhmän jäsenet (= esihenkilöt) huolehtivat siitä, että heidän vastuullaan olevien yksiköiden henkilöstöt ovat tietoisia omasta osuudestaan kriisitilanteessa. Kriisin osalta laaditaan tiedotteita yllä mainittujen lomakepohjien vastauksia hyödyntäen sekä noudattaen, mahdollisuuksien mukaan, kunnan graafista ohjeistusta. Mikäli kriisiin liittyy oman organisaation lisäksi muita yhteistyökumppaneita, päätetään yhdessä kuka tiedottaa ja milloin tiedotetaan. Kunnan tiedotuskeskus seuraa viranomaistiedotusta ja ottaa sen huomioon omassa tiedottamisessaan. Tiedottaja on poikkeusolojen ryhmän nimetty jäsen.

KRIISIVIESTINNÄN KÄYTÄNNÖT

Viestinnän kanavat

Viestintäkanavia valittaessa tulee varmistaa, että kaikki tarvittavat kohderyhmät tavoitetaan. Tapauskohtaisesti tulee miettiä, mitkä kanavat parhaiten tavoittavat tarvittavat kohderyhmät. Kriisitiedottamisessa kannattaa käyttää tuttuja, jo olemassa olevia kanavia. Kunta voi viestintäkanavana käyttää myös esim. Kirkonkylän koulua (Wilma), päiväkotia Vekaraa (Daisy) ja kirjastoa. Sisäisen viestinnän kanavia ovat: sähköposti niin henkilökohtaisena kuin ryhmäjakeluna, sisäiset palaverit, SECAPP-hälytysjärjestelmä, tiedotustilaisuudet ja matkapuhelin.

Ulkoisessa viestinnässä käytettävissä olevia viestimiä ovat omat kotisivut, puhelinneuvonta, sähköposti, tiedotteet, ilmoitukset, ilmoitustaulut, tiedotustilaisuudet ja paikallislehdet.

Mikäli jokin käytetty tiedotuskanava ei jostain syystä toimi, käytetään varakanavia ja tiedotustapoja (mm. kaiutinauto, tiedotuslehtiset lähettien välityksellä).

Viestinnän seuranta

Viestinnässä tulee kaiken aikaa seurata sitä, että viestitettävät asiat ovat oikeita. Mikäli väärää tietoa menee julkisuuteen, niin ne oikaistaan ja perustellaan mahdollisimman pian. Lisäksi seurataan ja vastataan kuntalaisilta eri viestivälineiden kautta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin. Myös sisäistä viestintää seurataan em. tavalla.

Viestinnän jälkiseuranta

Kriisitilanteen jälkeen käydään tilanne lävitse ja kirjataan, missä onnistuttiin ja missä on parantamisen varaa. Tarvittaessa muutetaan käytänteitä.

Viestinnän yhteystiedot

Johtoryhmän, henkilöstön, sidosryhmien, paikallisten tiedotusvälineiden ja valtakunnallisten tiedotusvälineiden yhteystiedot päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Poikkeusolot

Poikkeusoloissa valtion ja muiden viranomaisten tiedon välittymisestä asukkaille vastaa kunta. Kunta tiedottaa poikkeusoloissakin oman toimialansa asioista. Kunnan on tiedotuksessaan otettava huomioon yhteistoiminta valtion, naapurikuntien, paikallisten sotilasviranomaisten sekä muiden alue- ja paikallishallintoviranomaisten kanssa. Poikkeusoloissa viestinnän on oltava niin tunnistettavaa, selkeää ja yksiselitteistä, että väärinkäsitykset ja tulkinnat voidaan minimoida. Toisaalta on varauduttava siihen, että osa kuntien normaaliajan henkilöstöstä ei ole käytettävissä, vaan muissa tehtävissä. Joukkoviestintän käytössäkin voi olla häiriötekijöitä, joten vaihtoehtoihin tiedotuskanaviin ja -välineisiin on varauduttava. Poikkeusoloissa Yleisradio toimii virallisena tiedotuskanavana. Yksikielisissä kunnissa asianomainen ministeriö vastaa kriisitilanteessa tiedotuksen kaksikielisyydestä.

Tiedotustilaisuudet

Pukkilan kunta järjestää tiedotustilaisuuksia kuntalaisia koskevissa tärkeissä asioissa. Tiedotustilaisuuksista tiedotetaan etukäteen hyvissä ajoin eri viestintäkanavissa.

Tilaisuudessa kuntalaisilla ja tiedotusvälineillä on mahdollisuus kysyä lisätietoja asiasta vastaavilta kunnan virkamiehiltä sekä luottamushenkilöiltä.

Esitteet, esittelylehtiset ja muut painotuotteet

Pukkilan kunta tuottaa erilaisia esitteitä, lehtisiä ja karttoja liittyen sen palveluihin sekä tapahtumiin. Materiaaleissa noudatetaan kunnan graafista ilmettä ja niissä olevat sisällöt on kirjoitettu helppolukuisesti ja ymmärrettävästi.

Henkilökohtainen viestintä

Henkilökohtainen viestintä on tehokas viestintämuoto. Tämä tulee huomioida kaikessa yhteydenpidossa (viestit, puhelut, keskustelut) kuntalaisten kanssa. Palvelu ja neuvonta ovat tiedottamisessa tärkeitä osa-alueita. Pääperiaatteena on, että yhteydenottoihin vastataan mahdollisimman pian.

Sisäinen viestintä

Toimiva sisäinen viestintä kuuluu olennaisesti hyvään johtamiseen ja työilmapiiriin. Sisäisen viestinnän avulla varmistetaan, että kaikilla työntekijöillä on käytössään työhön ja päätöksentekoon tarvittava tieto. Sisäinen viestintä toteutetaan sähköpostitse.

Sisäistä viestintää tehdään Pukkilan kunnassa yhteistoimintalain mukaisesti, jolloin henkilöstö saa tietoa itseään koskevista asioista ja niiden kehittämisestä (myös suunnitteluvaiheessa ja sen edetessä). Henkilöstölle tiedotetaan myös omiin työtehtäviin ja niiden suorittamiseen liittyvistä muutoksista sekä työpaikkaa ja työoloja koskevista asioista.

6. Saavutettavuusvaatimukset

EU:n saavutettavuusdirektiivi ja laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta astui voimaan 1.4.2019 alkaen. Tämä tarkoittaa, että viranomaisten on varmistettava, että niiden verkkosivustot ja mobiilisovellukset täyttävät saavutettavuutta koskevat vaatimukset kansainvälisten ohjeiden mukaisesti.

Lain saavutettavuusvaatimukset koskevat verkkosivustoja ja mobiilisovelluksia mukaan lukien:

- kunnan sosiaalisen median kanavat
- kaikki kotisivulle kytkeytyvät digitaaliset palvelut

Saavutettavuus tarkoittaa, että mahdollisimman moni ihminen voi käyttää digitaalisia palveluja mahdollisimman helposti. Tämä koskee esim. henkilöitä, joilla on toimintarajoite, kuten näkövamma, kuulovamma tai autismi sekä henkilöt, joilla on motorisia rajoituksia.

Verkkosisällön saavutettavuuteen kuuluvat:

- digitaalisen palvelun tekninen toteutus
- helppokäyttöisyys
- selkeä ja ymmärrettävä sisältö
- sisältö, jota asia koskee:
- tekstit, kuvat, kaaviot, videot, navigointi/linkit, ajanvarauspalvelut, tapahtumakalenterit, asiakirjat (pdf, doc.) jne.

Lisätietoja: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>

7. 10 vinkkiä turvalliseen verkko- ja puhelinkäyttämiseen

10 vinkkiä turvalliseen verkko- ja puhelinkäyttämiseen

<p>Sulje yhteys tai puhelu, jos aavistat tai epäilet rikosta, huijausta tai pakottamista</p> <p>Lopeta puhelu, jos et ymmärrä kieltä, mitä puhutaan, et tunne henkilöä tai kyseessä on aggressiivinen puhelinyhteyttä. Jos soittaja on oikealla asialla, hän ottaa yhteyttä uudemman kerran.</p>	<p>Suhtaudu netissä varauksella henkilöön, jota et tunne varmuudella</p> <p>Henkilö nimimerkin takana voi olla joku muu, kuin se, joka väittää olevansa. Esimerkiksi Linda 13 v onkin Paavo 45 v. Muista, että "täydelliselle nettideitille" ei pidä lähettää rahaa.</p>	<p>Liian hyvältä kuulostava lupaus tai tarjous on yleensä liian hyvä ollakseen totta</p> <p>Suhtaudu epäilevästi sähköpostien linkkeihin, liitetiedostoihin ja pyyntöihin.</p>	<p>Jokainen on vastuussa omista julkaisuistaan netissä</p> <p>Mieti etukäteen, mitä julkaiset ja julkaise harkiten. Ota huomioon, etteivät lukijat välttämättä aina ymmärrä viestiasi samalla tavalla kuin sinä.</p>	
<p>Älä luovuta pankkitunnuksia ja salasanoja avainlukulistoihin kenellekään</p> <p>Lainaa harkiten tietokoneitasi tai puhelintasi muille/tuntemattomille henkilöille.</p>	<p>Tee tietoturvaopäivityksistä hyvä tapa</p> <p>Päivitä virusohjelmat, verkkoselaimet, lisäohjelmat, käyttöjärjestelmät ja ohjelmistot säännöllisesti sekä tietokoneissa että mobiililaitteissa (huom! myös puhelimesta).</p>	<p>Puhelimen turvallinen peruskäyttö</p> <p>Käytä suojakoodia, automaattista lukitusta ja salasanoja, säädä näytölle tulevien ilmoitusten näkyvyyttä, asenna tietoturvaopäivitykset ja lataa sovelluksia vain luotettavista lähteistä. Sääsi VPN-palvelua (yksityinen verkko) ulkomaaan yhteyksissä ja kun käytät avoimia lähiverkkoja.</p>	<p>Varmista oikeudet julkaisuusi, jos käytät muiden kuin itsesi tekemää materiaalia</p> <p>Jos julkaiset muiden henkilöiden materiaalia (kuvia, musiikkia tai videoita), huomioi tekijänoikeus. Kuvia itsestään tai muista henkilöistä pitää jakaa harkiten. Niitä on helppo kopioida, lähettää eteenpäin ja käyttää väärin.</p>	<p>Käyttäydy aina hyvin verkossa</p> <p>Verkon muisti on lähes ikuisen. Kirjoita sosiaalisessa mediassa vain sellaista, mitä sanoisit myös kasvoistusten.</p>

Itä-Uudenmaan turvallisuustyöryhmä

Lisätietoja ja vinkkejä Kyberturvallisuuskeskuksen ja poliisin verkkosivuilta:
www.kyberturvallisuuskeskus.fi → Tietoturvaohjeet → Ohjeet ja oppaat sekä www.poliisi.fi → Rikokset → Kyberrikollisuus



8. Viestintäsuunnitelman voimassaolo ja tarkistaminen

Pukkilan kunnanhallitus hyväksyi kunnan ensimmäisen viestintäsuunnitelman 7.5.2018, em. viestintäsuunnitelma oli voimassa tähän 24.4.2020 päivitettyyn versioon asti.

Viestintäsuunnitelma, hyväksytty kunnanhallituksessa 4.5.2020, on voimassa toistaiseksi. Viestintäsuunnitelmaa tarkastellaan ja muutetaan tarvittaessa. Viestintäsuunnitelman laadinnasta vastaa tiedottaja. Viestintäsuunnitelman luonnos kierrätetään johtoryhmässä sekä kunnanhallituksen keskusteluasioissa ennen sen vahvistamista kunnanhallituksessa.

Viestintäsuunnitelma on pysyvästi näkyvillä Pukkilan kunnan www-sivuilla <https://pukkila.fi/info/viestintäsuunnitelma/>

Lisätietoja viestintäsuunnitelman sisällöistä:

TIEDOTTAJA

Leena Kapanen

Puhelin 040 145 3766

Sähköposti leena.kapanen@pukkila.fi