

# KUNTAKONSERNIN VIESTINTÄOHJE 2018



**IIN KUNTA**

---

Iin kunta - Jokisuuntie 2 | 91101 Ii  
Neuvonta p. 050 310 3458 | [kunta@ii.fi](mailto:kunta@ii.fi)

# JOHDANTO

Viestintäohjeella linjataan koko lin kuntakonsernia koskevat yhdenmukaiset ja kaikkien sovellettavissa olevat viestintäkäytännöt. Kuntakonsernin 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. Viestintäohje perustuu myös syksyllä 2014 tehtyyn kuntalaiskyselyyn kuntaviestinnän nykytilasta sekä vuoden 2017 kuntalaisbarometrin tuloksiin.

Viestintäohjeen päivittämiseen nimetty työryhmä on kokoontunut vuoden 2017 syksyllä kolme kertaa ja keväällä 2018 yhden kerran. Viestintätyöryhmän jäseninä ovat toimineet luottamushenkilöt Pekka Koskela (pj.) ja Aila Paaso sekä henkilöstön edustajina tapahtumavastaava Riitta Ränä, digiasiantuntija Niina Karvinen, tietopal-

veluasiantuntija Viivi Hirvikoski, hallintojohtaja Annastiina Junnila sekä työryhmän sihteerinä ja valmistelijana viestintä- ja markkinointipäällikkö Anna Saksio.

Päivitetty viestintäohje on hyväksytty kunnanhallituksessa 26.2.2018 (§63). Viestinnän säännöllinen seuranta on osa kunnan johtoryhmätyöskentelyä.



Lisätietoa viestinnästä  
[ii.fi/viestinta](https://ii.fi/viestinta)

## 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. Konserni- ja palveluviestintä	12
3.3. Verkkoviestintä, digipalvelut ja sosiaalinen media	13
3.4. Työyhteisöviestintä	14
3.5. Markkinointiviestintä	16
3.6. Kriisiviestintä	17
4. Viestinnän seuranta ja kehittäminen	18

### Liitteet

Liite 1: Graafinen ohje 2018

### Muu viestintäohjeeseen kuuluva täydentävä materiaali:

- Kuntakonsernin (toimialat, liikelaitokset ja yhtiöt) viestintätaulukot
- lin kunnan kriisiviestintäsuunnitelma

# 1. Kuntaviestinnän tavoitteet, vastuutahot ja organisointi

## Kuntaviestintää säätelevät lait ja ohjeistus

Kunnan viestintää säädellään muun muassa kuntalain, hallintolain ja julkisuuslainsäädännöllä sekä erityislaeilla kuten hankintalaki sekä maankäyttö- ja rakennuslaki. Kuntalaissa (2015) on määritelty kunnan viestintävelvoite. Kuntalaisella on puolestaan lakiin perustuva oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan.

Viestintä tavoittaa kuntalaiset varmimmin, kun käytetään useita erilaisia viestintäkanavia. Erityisesti sähköisten viestintäkanavien kehittyminen lisää tiedon esteettömyyttä ja saatavuutta sekä mahdollisuutta valita haluamaansa aikaan kanavista itselle sopivin.

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.

Kuntakonsernin viestintäohje nojautuu lin kuntastrategiaan (2018-2025) sekä huomioi EU:n tietosuojauudistukseen (5/2018) sekä julkisen sektorin verkkopalveluiden ja

mobiilisovellusten saavutettavuusdirektiiviin valmistautumisen (9/2018).

Kuntaliitto, JUHTA (Julkishallinnon tietohallinnon neuvottelukunta) ja valtiovarainministeriö ovat antaneet useita kuntien viestintää koskevia suosituksia ja käytäntöjä (lisätietoja [kunnat.net/viestinta](http://kunnat.net/viestinta)). Kuntaliitto julkaisee lisäksi vuosittain kuntien viestintää ja markkinointia koskevia tutkimuksia ja selvityksiä, joita hyödynnetään myös lin kunnan viestinnän kehittämisessä.

@ Ajantasaiset lait  
löytyvät verkosta  
[finlex.fi](http://finlex.fi)

## Kuntastrategia määrää viestinnän tavoitteet

lin kuntastrategian 2025 (kv Sxx 19.3.2018) mukaisesti lin arvot ja toimintaperiaatteet 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:

**Ii on kasvava, viihtyisä ja elinvoimainen, luovasti uudistuva kunta – Iissä on ideaa.**

### lin kuntakonsernin viestinnän tavoitteet:

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

## lissä on jaettu viestintävastuu



**K**unnanvaltuusto 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 henkilö- ja hallintoasioiden sisäisestä viestinnästä. Lisätietoja yksittäisistä kokousasioista antaa myös esittelijä, työryhmän puheenjohtaja tai kyseisestä asiasta vastaava viranhaltija.

Luottamushenkilöiden toimintaa ohjaa kunnan hallintosääntö. Kuntalain mukaan 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. Luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja asukkaiden etua sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän

edellyttämällä tavalla.

Kuulutukset ja muut viralliset ilmoitukset julkaistaan kunnan verkkosivuilla Viralliset ilmoitukset -osiossa sekä toistaiseksi paperisena kunnanviraston virallisella ilmoitustaululla. Pysyvästi säilytettävät asiakirjat arkistoidaan kunnan päätearkistoon. Kirjaamo vastaa asiakirjoja koskeviin kysymyksiin ja tietopyyntöihin. Kirjaamosta (kirjaamo@ii.fi) saa tietoa vireillä olevista asioista ja asiakirjojen käsittelystä. Kirjaamo ylläpitää myös kunnan virallista ilmoitustaulua.

Toimialajohtajat vastaavat viestinnästä ja nimeävät erikseen viestinnän vastuhenkilöt. Kuntakonsernin liikelaitokset ja tytäryhtiöt vastaavat kukin omasta viestinnästään noudattaen soveltuvin osin viestintäohjetta.

Oulunkaaren kuntayhtymä vastaa sosiaali- ja terveystieteiden viestinnästä. Pudasjärven kaupunki vastaa Oulunkaaren ympäristöpalveluiden viestinnästä (ympäristöterveydenhuolto, ympäristönsuojelu ja eläinlääkintähuolto).

Micropolis Oy vastaa lin kunnan viestinnän ja markkinoinnin kehittämisestä ja toteutuksesta osana elinvoimasopimusta (elinkeino-ohjelma 2018).

## 2. Kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskeinot

Kuntalaisten mahdollisuus osallistua oman ympäristönsä ja palveluiden kehittämiseen lisää tyytyväisyyttä asuinpaikkaan 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:**

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

Kuntalaiset motivoituvat mukaan omavastuisempaan toimintaan, kun heille tarjotaan uusia osallistumisen ja vaikuttamisen kanavia.

## Kuntalaisten osallistumista ja vaikuttamista edistetään seuraavilla kokonaisuuksilla:

### Tieto-osallisuus

- Ajankohtaista ja avointa tietoa kunnan suunnitelmista, valmistelusta ja päätöksenteosta
- Osallistuva li -tietopaketti

### Suunnitteluosallisuus

- Keskustelu- ja kuulemistilaisuudet, osallisuustyöpajat
- Kuntalaisaloite

### Arviointiosallisuus

- Asiakas- ja käyttäjäpalautte
- Kuntalaisbarometri
- Oikaisu- ja muutoksenhakuoikeus

### Päätöksenteko-osallisuus

- Nuorisovaltuusto
- Vanhus- ja vammaisneuvosto

### Toimintaosallisuus

- Aluejohtokunnat
- lin kylien neuvottelukunta
- lin liikunta-asiainneuvottelukunta

**Tieto-osallisuus** Tieto aktivoi osallistumaan. Kunta jakaa ajankohtaista ja avointa tietoa kunnan suunnitelmista, valmistelusta ja päätöksenteosta. Verkkoon (ii.fi/osallistu\_ ja\_ vaikutta) sekä painettuun li tutuksi -palveluoppaaseen on koottu kuntalaiselle tietoa tavoista osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Opas jaetaan kuntaan muuttaville tervetulo-paketin yhteydessä.

Onnistuneella viestinnällä on myönteinen vaikutus kunnan maineen kehittymiseen ja mielikuviin. lissä toimivat yhdistykset, seurat ja yritykset voivat ilmoittaa järjestämistään tapahtumista maksutta liKalenterissa (verkkosivut ja kuntatiedotelehti).

**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. Perustettuja neuvostoja ovat lin nuorisovaltuusto ja lin vanhus- ja vammaisneuvosto. Neuvostojen viestinnän tueksi kunta tarjoaa ilmoitustilaa verkkosivulla ja kunnan tiedotelehdessä.

Päätöksenteko-osallisuutta voidaan edistää lisäksi käyttöönottamalla asteittain osallistuvan budjetoinnin menetelmiä, mikä tarkoittaa kuntalaisten mukaan ottamista yhteisiä verovaroja koskevaan keskusteluun, suunnitteluun ja päätöksentekoon. Asukkaat voivat esimerkiksi osallistua jonkin toimialan tai alueen määrärahaosaa koskevaan 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. **Aluejohtokunnat** tukevat iiläisiä rekisteröityneitä yhdistyksiä ja yhteisöjä paikallisessa omaehtoisessa kehittämisessä vuosittain talousarviossa päätetyn määrärahan puitteissa. Avustuksia myönnetään kaksi kertaa vuodessa, maaliskuussa. **Kylieneuvottelukunta** on kaikille avoin kohtaamispaikka. Kokouksissa käydään keskustelua ajankohtaisista asioista, saadaan koulutusta, jaetaan kokemuksia ja hyviä esimerkkejä sekä tehdään aloitteita. Neuvottelukunta edistää ja syventää yhteistyötä eri kyläyhdistysten ja kunnan välillä. Kunnan edustajat voivat välittää tietoa kylille päin neuvottelukunnan kautta. **Liikunta-asiaaneuvottelukunta** toimii seurafoorumina, jossa ovat edustettuina kaikki iiläiset urheiluseurat, kunnan teknisten palveluiden liikuntapaikkamestari ja li-instituutti liikelaitoksen liikunta- ja nuorisotyön vastaava. Lisäksi kokouksiin on kutsutaan asiantuntijoita esimerkiksi Pohjois-Pohjanmaan liikuntary:stä. Kokouksissa käsitellään urheiluseurojen ajankohtaisia asioita ja tapahtumia sekä kehitetään kunnan ja urheiluseurojen välistä yhteistyötä ja tiedottamista sekä keskustellaan liikuntapaikkojen hoidosta.



**Hakuohjeet**  
[ii.fi/aluejohtokunnat](https://ii.fi/aluejohtokunnat)

**Arviointiosallisuutta** edistetään keräämällä ja käsittelemällä säännöllisesti asiakaspalautetta. Iin kuntalaisbarometri on otettu käyttöön vuonna 2017 ja sen avulla mitataan asukkaiden tyytyväisyyttä nykyisiin kuntapalveluihin 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.



[ii.fi/barometri](https://ii.fi/barometri)

**Oikaisuvaatimus- ja muutoksenhakuoikeus:** Viranomaisten 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

**K**untalaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuksista ja niiden vaikutuksista sekä siitä, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoihin ja päättäjiin.

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

Iin hallintosäännön 4 §:n mukaan kunnan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne julkisten kuulutusten ilmoitustaululla sekä tarpeen vaatiessa myös muulla kunnan päättämällä tavalla.

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. Toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon.

Verkossa on oltava saatavilla ainakin seuraavat tiedot (§ 109): kuntastrategia; hallintosääntö; talousarvio- ja suunnitelma; tilinpäätös; tarkastuslautakunnan arviointikertomus; tilintarkastuskertomus; kuntien yhteistoimintaa koskevat sopimukset; konserniohje; luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset; luottamushenkilöiden palkkioiden ja korvausten perusteet; palveluista perittävät maksut.

**Kunnanvaltuusto päättää ilmoitusten julkaisemisesta valtuustokausittain (27.11.2017 §121)**

## Viranhaltijapäätökset

Viranhaltijapäätökset julkaistaan kunnan verkkosivuilla, joka lisää hallinnon avoimuutta. Päätösasiakirjoista on poistettu salassa pidettävät tiedot sekä tiedot, joiden julkaiseminen voi vaarantaa yksityisyyden suojan tai elinkeinonharjoittajan liike- tai ammattisalaisuuden. Kuntalaisilla on oikaisuvaatimusoikeus 21 päivän kuluessa päätöksen julkaisemisesta.

## Työryhmät, neuvostot, lautakunnat

Kunnassa toimii samanaikaisesti useita henkilöstöstä ja luottamushenkilöistä koostuvia työryhmiä, joiden tehtävänä on tuottaa esiselvitysmateriaalia päätöksenteon tueksi. Perustetuista työryhmistä ilmoitetaan kunnan verkkosivuilla vähintään seuraavat tiedot: jäsenet, työryhmän tavoite ja aikataulu. Työryhmät voivat myös jakaa aineistoaan laajemmin (esim.

## 3.2 Konserni- ja palveluviestintä

Kuntakonserniin kuuluu useita kunnan joko kokonaan tai osin omistamia yhtiöitä sekä liikelaitoksia, jotka tuottavat kunnan peruspalveluita.

Mikäli kunnan tehtävä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, on kunnan turvattava kuntalaisten tietoisuus kuntakonsernin toiminnasta sekä mahdollistettava kuntalaisten suora vaikuttaminen.

Viestintätaulukot esitetään erillisenä liitteenä, jotta niitä voidaan päivittää ja kehittää joustavammin esimiesten johdolla.

Viestintätaulukot on julkaistu verkossa [ii.fi/viestinta](https://ii.fi/viestinta)

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](https://ii.fi/viranhaltijapaaotokset)  
[@ii.fi/neuvostot\\_tyoryhmat](mailto:ii.fi@neuvostot_tyoryhmat)  
[ii.fi/sidonnaisuusilmoitus](https://ii.fi/sidonnaisuusilmoitus)

## Viestintätaulukot

- Toimialat: [hallintopalvelut](#), [tekniset palvelut](#), [työllistämispalvelut](#), [opetuspalvelut](#), [varhaiskasvatuspalvelut](#)
- Liikelaitokset: [lin ateria- ja tilapalvelut](#), [li-instituutti](#), [lin vesiliikelaitos](#)
- Yhtiöt: [lin Energia Oy](#), [lilaakso Oy](#), [lin Vuokratalot Oy](#), [lin Micropolis 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.

**EU:n tietosuoja-asetus** (voimaan 5/2018) täydentää nykyisiä tietosuojalainsäädäntöjä kuten henkilötietolakia. Asetuksella pyritään henkilötietojen suojan parantamiseen verkkoympäristössä ja yksilön oikeuksien vahvistamiseen digiaikana.

Tietosuoja-asetus tiukentaa henkilötiedon määrittelyä ja henkilötietojen käsittelijöille ja rekisterinpitäjille tulee uusia velvollisuuksia ja täsmennyksiä henkilötietojen käsitteilyyn. 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 asetusten velvollisuuksien noudattamista ja lainmukaisuutta.



**Henkilötietoja käsitteleville on erillinen ohjeistus intrassa.**

**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 erityislailla toisin määrätä. Julkisuuslaissa 24 §:ssä on 32-kohtainen luettelo salassapidettävistä tiedoista.

Salassapidoilla suojataan yksityistä tai yleistä intressiä. Verkkoa koskettaa erilaiset julkisuussäännöt, mistä johtuen verkossa julkaistavista asiakirjoista saatetaan poistaa tai peittää julkisia tietoja. Julkisuuslain 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 oman talousarvion määrärahojensa puitteissa.

Digiagendan tavoitteiksi on nostettu mielekkäämpi ja osallistava palvelutarjonta kunnan vetovoimatekijänä sekä energiatehokkuuden ja hiilijalanjäljen pienentäminen. Li on mukana Valtiovarainministeriön digikuntakokeilussa, missä kunnille jaetaan selvityksiä sekä työkaluja digitalisaation edistämisen tueksi.

Julksen sektorin verkkopalveluiden ja mobiilisovellusten **saavutettavuusdirektiivillä** (voimaan 9/2018) halutaan taata ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa ja parantaa verkkopalveluiden ymmärrettävyyttä ja toimintavarmuutta sekä varmistaa kaikille käyttäjille tasavertaiset mahdollisuudet käyttää palveluita riippumatta käyttäjän kuulo- tai näkökyvystä, motorisista vaikeuksista tai muista toimintarajoitteista. Verkkopalve-

lusuunnittelussa tulee huomioida erilaiset käyttäjät ja käyttötilanteet sekä erilaiset päätelaitteet. Saavutettavuusdirektiivin kansallinen toimeenpano vaatii vielä tarvittavien säädösmuutosten ja hallinnollisten päätösten tekemisen.

**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 Väestörekisterikeskus.

#### 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 paperipostin sijaan sähköisesti. Viestit voi lukea esimerkiksi mobiilisovelluksella ja ne tallentuvat palveluun, jolloin niihin voi palata tai vastata myöhemmin.



[ii.fi/verkoasiointi](https://ii.fi/verkoasiointi)

### Sosiaalinen media

Sosiaalisen median käyttö ja vaikuttavuus lisääntyy kasvavasti kuntalaisviestinnässä. Käytön tavoitteena on edistää vuorovaikutusta ja yhteisöllisyyttä.

Sosiaalisen median sovelluksissa kerrotaan ajankohtaista asioista ja tapahtumista sekä osallistutaan keskusteluun. Sovelluksia voidaan käyttää myös yhtenä kunnan kriisiviestinnän välineenä.

Sosiaalisen median etuina ovat monipuolisen sisällön jakomahdollisuudet



(valokuvat, live-lähettykset, äänestykset), tavoitettavuus, maksuttomuus sekä reaaliaikaisuus.



**Henkilöstölle ja luottamustehtävissä toimiville on laadittu erillinen someohjeistus (intra).**

## 3.4. Työyhteisöviestintä

Vastuu hyvästä tiedottamisesta kuuluu jokaiselle työntekijälle.

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



**Sisäisen viestinnän kehittäminen on kaikkien työntekijöiden tehtävä ja johdon tulee tukea tätä kehittämistyötä.**

#### Intranetin käyttäjiä ovat kaikki kunnan työntekijät

Intranet verkkopalvelu on suunniteltu sisäisen viestinnän ja vuorovaikutuksen tehostamiseksi sekä dokumenttien hallinnan 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 sekä erityisesti voimassa olevaan Melinkeino-ohjelmaan. Markkinoinnilla tavoitellaan kasvua, joka syntyy uusista asukkaista, yrityksistä ja vierailijoista. Markkinoinnissa otetaan rohkeasti käyttöön uusia viestimuotoja (mm. videot, infograafikka), joilla tuodaan esille lin vahvuuksia ja strategisia painotuksia. Micropolis Oy vastaa kunnan markkinointiviestinnän vuosisuunnitelmasta, toteutuksesta ja mittaamisesta yhteistyössä kuntakonsernin toimijoiden kanssa.

### Konseptit:



### Näkyvyys ja julkaistavat materiaalit:

#### Tontit, asuinalueet ja kylät

- Muuttajan ja rakentajan tietopaketti, uuden asukkaan palveluopas
- Rakentajamessut, yhteistapahtumat asukas- ja kyläyhdistysten kanssa
- Sosiaalisen median mainoskampanjat

#### Yritysten sijoittuminen ja perustaminen lihin

- Investointien aktivointi (Invest in li), tontti- ja toimitilamarkkinointi
- liRekry koulutus- ja työnhakumessut, [ii.fi/rekry](http://ii.fi/rekry) verkkopalvelu, Greenpolis uutiskirje
- Yhteistapahtumat yrittäjäjärjestöjen kanssa

#### Vierailu- ja luontokohteiden esiin nostaminen

- Vapaa-ajan tapahtumat, luonto- ja käyntikohteet
- Visit li verkkosivut, liHappens julkaisut, vapaa-ajan asukkaan kesäkirje, sosiaalisen median mainoskampanjat
- Valtakunnalliset matkailujulkaisut

## Visuaalinen ilme

Graafisessa ohjeessa on määritelty logon, typografian ja värien käytön periaatteet. Ohjetta noudattamalla kunnalle ja sen liikelaitoksille luodaan yhtenäinen ilme paino- ja digimateriaaleihin. Yhtiöt käyttävät omaa visuaalista ilmettään.

Kunnan vaakunaa käytetään pääsääntöisesti vain arvonsa mukaisesti virallisissa, tarkasti harkituissa tilanteissa, esimerkiksi kauan säilytettävissä asiakirjoissa, kutsuissa



### 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 peruseräatteen 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 henkilöstöstä ja

ja kunniakirjoissa. Muussa viestinnässä käytetään logoa. Vaakunan ja logon samanaikaista käyttöä vältetään.

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. Kriisiviestintäohje esitetään erillisenä asiakirjana.  
[ii.fi/saannot\\_ja\\_suunnitelmat](http://ii.fi/saannot_ja_suunnitelmat)

## 4. Viestinnän seuranta ja kehittäminen

Kuntaviestintää arvioidaan kahdella tasolla: itsearviointina ja vertaisarviointina. Kehittämisessä hyödynnetään Kuntaliiton julkaisemaa Kuntien viestinnän seuranta ja arviointijärjestelmää (KISA). Kuntakonsernin toimialat, liikelaitokset ja yhtiöt asettavat viestinnälleen laadullisia ja määrällisiä tavoitteita (viestintätaulukot). Micropolis Oy vastaa kuntaviestinnän ja -markkinoinnin seurannasta yhteistyössä muiden kuntakonsernin toimijoiden kanssa.

### Viestinnän seuranta:

- Palveluiden käyttäjäpalautteet ja asiointikokemukset
- Verkkosivujen ja sähköisten palveluiden käyttöaste / kävijäseurantaraportit (VESLA –verkkoviestinnän sisältölähtöinen arviointimalli)
- Kuntalaisbarometri, keskustelu- ja yleisötilaisuudet
- Mediaseuranta
- Työyhteisöviestinnän sisäiset kyselyt ja kehityskeskustelut (viestinnän osaamisen kehittäminen)

Viestintäohjetta päivitetään tarpeen mukaan sekä vähintään kerran valtuustokauden aikana. Säännöllinen viestinnän seuranta on osa kunnan johtoryhmätyöskentelyä.

