



## NÄIN VIESTIMME

Hyväksytty KH 1.1.2019 § ???

Hyväksytty KV 2.1.2019 § ???

Laatija

Versio

Päivämäärä

TOHMJÄRVEN KUNTA

Järnefeltintie 1, 82600 Tohmajärvi • [www.tohmajarvi.fi](http://www.tohmajarvi.fi)

 Tohmajärvi  
tolokku ja toimelias

## Sisällys

1	VIESTINNÄN PERIAATTEET JA VASTUUT.....	3
2	ENSISIJAISET KOHDERYHMÄMME OVAT.....	5
3	SISÄINEN VIESTINTÄ.....	6
4	ULKONINEN VIESTINTÄ.....	7
5	TOHMAJÄRVEN KUNTA SOMESSA.....	9
6	KUNNAN EDUSTAJANA SOMESSA.....	11
7	NÄIN LAADIT TIEDOTTEEN / UUTISEN.....	12
8	KUNNAN LOGON JA VAAKUNAN KÄYTTÖ.....	13
9	KRIISIVIESTINTÄ.....	14
10	VIESTINNÄN HUONEENTAUHU.....	15

# 1 VIESTINNÄN PERIAATTEET JA VASTUUT

Edistämme kuntalaisten ja asiakkaiden hyvinvointia viestinnän keinoin. Viestintämme tavoitetilä on esitelty kuntastrategiassa:

<https://www.tohmajarvi.fi/documents/1739083/0/Kuntastrategia+KV+28.2.2022+hyv%C3%A4ksytty.PDF/77fbc6e2-87d2-04d7-a00c-e34363264f9c>

Viestintää ohjaa Tohmajärven kunnan hallintosäätö (§6):

<https://www.tohmajarvi.fi/documents/1739083/2511193/Hallintos%C3%A4%C3%A4nt%C3%B6%2C+hyv%C3%A4ksytty+KV+9.9.2024.pdf/0e79acd6-1553-12dc-893b-10adb0d2f8f8>

Viestimme nopeasti, ketterästi, tasapuolisesti ja avoimesti. Viestintämme on ”tolokkuja ja toimeliasta”.

**Nostamme esiin:**

- Tohmajärveläisen myö-meiningin
- Monipuoliset harrastusmahdollisuudet
- Luonnonläheisen ja väljän asuinympäristön
- Ketterän ja nopean päätöksenteon asukas- ja asiakaslähtöisesti

Täällä saat olla oma itsesi!

Teemme näiden teemojen ympärille vuosittain pääviestit, joita toistamme viestinnässä. Kerromme asiat selkeästi, totuudenmukaisesti, vuorovaikutteisesti ja oma-aloitteisesti.

- Uskallamme kertoa avoimesti niin helpoista kuin vaikeistakin asioista ja niiden ratkaisuksista. Pyrimme viestinnän keinoin lisäämään vaikutusmahdollisuuksia ja rakentamaan myönteistä kuntakuvaa.
- Käytämme viestinnässämme kunnan visuaalista ilmettä ja noudatamme viestintäsuunnitelman ohjeistuksia.
  - Kunnan ilmeeseen liittyvissä kysymyksissä voit kääntyä viestintä- ja markkinointikoordinaattorin puoleen.

## VASTUUT:

- **Viestintä- ja markkinointikoordinaattori:** Vastaa viestinnän suunnittelusta, koordinoinnista, kehittämisestä ja tiedon välittämisestä tarvittaviin kohteisiin. Johtaa viestintävastaavista koostuvaa viestintäryhmää (pl. KKMO ja lomitukset).
- **Toimialajohtajat ja viestintävastaavat:** Vastaavat oman toimialansa viestinnän toteutuksesta, toimialan toiminnan läpinäkyvyydestä ja sisäisestä tiedonkulusta. Toimialajohtajat ja viestintävastaavat ovat vastuussa toimialojen tiedon oikeellisuudesta ja välittämisestä viestintä- ja markkinointikoordinaattorille eteenpäin välitettäväksi.
- **Johtoryhmä:** Vastaa viestinnän yleisestä linjasta ja viestinnän periaatteiden toteuttamisesta.
- **Kunnan tytäryhtiöt:** Tytäryhtiöiden hallituksella on tiedotusvastuu viestintä- ja markkinointikoordinaattorille tiedotusta vaativissa asioissa.

### Viestintävastaavat:

#### Hallinto:

- Henkilöstösihteeri (sisäinen viestintä henkilöstöasioissa)

#### Sivistystoimi:

- Kirjasto- ja kulttuuritoimenjohtaja
- Varhaiskasvatuksen päällikkö
- Vapaa-aikakoordinaattori
- Rehtorit ja koulunjohtaja

#### Tekninen toimi:

- Toimistoinsinööri

#### KKMO:

- Viestintäasiantuntija

#### Lomitukset:

- Lomituspalveluesihenkilö
- Lomituspalvelujen kehitysasiantuntija

## 2 ENSISIJAISET KOHDERYHMÄMME OVAT

Kuntalaiset

Henkilöstö

Luottamushenkilöt

Media

Viranomaiset

Matkailijat

Uudet asukkaat

Yritykset, yhdistykset ja muut sidosryhmät

Lainsäädäntö antaa perustan kunnan viestinnälle. Kunnan viestintää johtaa kunnanhallitus ja käytännön viestinnän johtamisvastuu on kunnanjohtajalla. Toimialajohtajat vastaavat toimialojensa viestinnästä ja vastaavat toimialan viestinnän sisällöstä sekä viestinnän koordinoinnista. Viestintä antaa tarvittaessa tukea ja apua tiedottamiseen.

Vastuu viestinnän kokonaissuunnittelusta ja -kehittämisestä sekä niihin liittyvistä prosesseista on viestintä- ja markkinointikoordinaattorilla. Lisäksi kunnassa on viestintäryhmä, jota koordinoi viestintä- ja markkinointikoordinaattori. Kriisiviestinnän vastuut on määritelty erikseen.

Kuntalaki § 29

Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

### 3 SISÄINEN VIESTINTÄ

Sisäinen viestintämme kannustaa mahdollisimman avoimeen ja keskustelevaan ilmapiiriin. Rakentavassa keskustelukulttuurissa jokainen uskaltaa puhua työhön liittyvistä asioista. Toimivalla sisäisellä viestinnällä varmistamme sen, että jokaisella on työn tekemisen näkökulmasta tarvittava tieto. Sisäinen viestintä on ennen kaikkea vuorovaikutusta ja toisten kohtaamista, ei pelkästään yhdensuuntaista tiedottamista.

Henkilöstöä / asiakkaita koskevissa asioissa kerromme niistä ensin sisäisesti, sen jälkeen tarvittaessa ulkoisesti. Sisäinen viestintä on omiaan rakentamaan myöhenkeä virallisen epävirallisessa sävyssä. Parhaimmillaan sisäinen viestintä on osallistavaa ja osallistuvaa. Johdolla, toimialajohtajilla ja yksiköiden esihenkilöillä on merkittävä rooli tiedonkulun onnistumisessa ja sisäisen viestinnän toteutus on heidän vastuullaan.

Muistathan kysyä, jos et tiedä!

Jokaisella on myös oma henkilökohtainen vastuu tiedonhankinnasta.

Sisäinen viestintä voi tapahtua

- kasvokkain: esimerkiksi toimiala- ja tiimipalaverit, esihenkilön kanssa käydyt keskustelut ja muut kasvokkain tapahtuvat kohtaamiset sekä erilaiset infot.
- kirjallisesti ja sähköisesti: esimerkiksi tiedotteet, sähköpostit, sähköiset työtilat, ilmoitustaulut ja materiaalipankki.

Lisäksi pohdimme aina tarpeen mukaan erilaisten sovellusten ja välineiden käyttöönottoa.

**TOIMENPITEET:**

**Toimialakohtaiset viestintävastaavat:** Jokaisella toimialalla on nimetty viestintävastaava, joka huolehtii, että viestintä kulkee sujuvasti toimialojen välillä.

**Säännölliset sisäiset tiedotteet:** Henkilöstölle tiedotetaan säännöllisesti kunnan ajankohtaisista asioista ja muutoksista.

**Palaute ja osallistaminen:** Sisäisessä viestinnässä painotetaan henkilöstön mahdollisuutta antaa palautetta ja osallistua viestintäkäytäntöjen kehittämiseen.

## 4 ULKOINEN VIESTINTÄ

Viestimme asioista nettisivuillamme, sosiaalisen median kanavissa sekä paikallislehdessä. Lisäksi hyödynnämme mediatiedotteita, kuulutuksia ja ilmoituksia sekä tiedotustilaisuuksia. Ulkoista viestintää on myös asiakaspalvelu. Lisäksi pidämme yllä toimivia mediasuhteita ja suhtaudumme haastattelupyyntöihin myönteisesti.

Ulkoista viestintää on:

**Kuntalaisille suunnattu viestintä:** Kaikki kuntalaisia koskevat asiat viestitään selkeästi ja ajantasaisesti. Tämä koskee erityisesti tärkeitä päätöksiä ja palvelumuutoksia.

**Kriisiviestintä:** Laaditaan valmiussuunnitelmat mahdollisia kriisitilanteita varten. Tavoitteena on nopea, tarkka ja avoin viestintä kriisitilanteissa.

**Markkinointi ja brändäys:** Kuntaa markkinoidaan aktiivisesti vetovoimaisena paikkana asua, työskennellä ja yrittää.

Lukuvinkki: Voit lukea lisää haastateltavan oikeuksista ja virheen korjaukseen liittyvistä asioista journalistin ohjeista: [www.jsn.fi/journalistin\\_ohjeet](http://www.jsn.fi/journalistin_ohjeet)

## VIESTINNÄN OMAT KANAVAT

Nettisivut	Pääkanava, joka tarjoaa perustiedon lisäksi infoa muun muassa palveluista, päätöksenteosta, tapahtumista ja uutisista. Suunnattu kaikille nykyisille ja tuleville kuntalaisille, asiakkaille ja vierailijoille.
Facebook	"Kaiken kansan" kanava, jossa julkaistaan uutisia, tietoa tapahtumista ja rakennetaan kuntakuvaa.
Sivistyksen Suakkunat	Sivistyksen, erityisesti kansalaisopiston tiedotuslehti.
Youtube	Kunnasta ja sen toiminnasta tehdyt videot kootaan Youtubeen, josta niitä voi upottaa myös nettisivuille.
Instagram	Suunnattu erityisesti nuorille ja visuaalisuudesta pitävälle.
Wilma	Koulujen ja kotien väliseen viestintään tarkoitettu kanava.
Daisy	Päiväkotien/perhepäivähoidon ja kotien väliseen viestintään tarkoitettu kanava.

### Uudet kanavat/sovellukset

Pohdimme aina tapauskohtaisesti uusien välineiden ja kanavien käyttöönoton tarpeellisuutta. Viestintäkanavia ei saa olla liikaa, jotta niitä voi hyödyntää ja päivittää säännöllisesti.



## 5 TOHMAJÄRVEN KUNTA SOMESSA

Vinkkejä päivittäjälle:

Nyt on lupa olla virallisesti epävirallinen. Ole siis rento ja helposti lähestyttävä. Puhu ihmisenä ihmiselle. Erikoissanaston ja kapulakielisyydet saat unohtaa.

Seuraa tekemäsi päivityksen tuomaa keskustelua

- poista asiattomat kommentit – muista mainita, miksi kommentti on poistettu
- vastaa esitettyihin kysymyksiin mielellään saman päivän aikana tai kerro selvittäväsi vastausta ja palaavasi asiaan myöhemmin
- älä provosoidu – vastaamme myös kielteisiin kommentteihin asiallisesti

Huomioi päivityksissä kanavan kohderyhmä.

- Kenelle viesti on tarkoitettu?
- Miten herättäisin huomion?

Päivityksessä on aina kuva tai video, jotta se tavoittaa paremmin.

- Julkaise vain niitä kuvia, joihin on kuvaajan lupa. Lisää kuvaajan nimi mukaan silloin kun kuva on hankittu kunnan ulkopuolelta. Kunnan omistamia kuvia voi julkaista vapaasti.
- Kuvissa olevilta ihmisiltä/lasten huoltajilta tulee olla julkaisuun lupa. Julkisilta paikoilta otettuja kuvia voi julkaista vapaasti (Sananvapauslaki, toinen luku 12§), mikäli ne eivät sisällä mitään kohdetta loukkaavaa sisältöä. Lupa on kuitenkin aina kohteliasta kysyä.
- Arkaluontoisissa aiheissa ihmiset eivät ole kuvista tunnistettavissa
- Käytämme hashtageja: #tohmajarvi #tohmis #tolokkujatoimelias

Mieti, millä näkökulmalla haluat somessa nostaa esiin tekemäsi tiedotteen ydinsisällön

- Tiedotetta ei sellaisenaan julkaista somessa, ohjaa kiinnostunut lukemaan aiheesta lisää nettisivuiltamme

---

Ole tarkka päivityksissä ja kommenteissa, sillä teet ne aina kunnan nimissä.

Mikäli harkitset uuden somekanavan perustamista, pohdi tarkkaan:

- Pystynkö tuottamaan sivulla aktiivisesti kohderyhmääni kiinnostavia ja hyödyttäviä sisältöjä?
- Onnistuuko päivitystenteko ja kysymyksiin vastaaminen myös lomakausina?
- Onko kunnassa jo olemassa oleva viestintäkanava, jota voi tarvittaessa hyödyntää?

## 6 KUNNAN EDUSTAJANA SOMESSA

- Pidä kiinni hyvistä käytöstavoista ja korrektista kielestä, vaikka asia olisi haasteellinen
- Ole luottamuksen arvoinen
- Oma äänesi on yhtä kuin kunnan ääni
- Pidä yllä positiivista myö-henkeä kaikessa viestinnässä!
- Muista salassa pidettävät asiat

### Tietoturva ja yksityisyyden suoja:

Tietoturva tarkoittaa järjestelmien, tietojen ja laitteiden suojaamista luvattomalta pääsylvä, väärinkäytöltä, häviöltä tai vahingoittumiselta. Se varmistaa, että tieto pysyy luottamuksellisena, eheänä ja saatavilla vain niille, joilla on siihen oikeus.

- Tilien suojaus: Muista suojata (myös some-) tilit riittävän vahvasti ja vaihda salasana säännöllisesti äläkä jaa salasanoja ulkopuolisille.
- Rajoitetut käyttöoikeudet: Tilien käyttöoikeus on vain tilin käyttöön oikeutetuilla henkilöillä. Käyttöoikeudet tulee poistaa, mikäli henkilö ei enää hoida tilihallintaa tai tarvitse tiliä työhönsä.
- Kunnan tulee käyttää vain turvallisia ja luotettavia järjestelmiä, tilejä ja laitteita, joissa on selkeät tietosuojaja turvakäytännöt ja ne noudattavat lainsäädäntöä.

**Yksityisyydensuoja** keskittyy henkilötietojen suojaamiseen ja varmistaa, että yksilön henkilökohtaisia tietoja käsitellään lainmukaisesti ja yksilön tietosuojaa kunnioittaen. Se pyrkii estämään tietojen väärinkäytön ja yksilön yksityisyyden loukkaamisen.

- Henkilötietojen suojaaminen: Varmista, että et jaa sosiaalisessa mediassa mitään henkilötietoja ilman asianmukaisia lupia. Tämä koskee erityisesti nimiä, osoitteita, syntymäaikoja ja muita tunnistettavia tietoja. Henkilötietolaki ja GDPR (EU tietosuojasetus) vaativat, että henkilötietoja käsitellään huolellisesti.
- Asiakkaiden ja työntekijöiden yksityisyys: Älä julkaise kuvia tai tietoja, joissa kuntalaiset, työntekijät tai yhteistyökumppanit ovat tunnistettavissa, ellei tähän ole nimenomaista lupaa.

Huolellinen tietoturvan ja yksityisyydensuojan huomioiminen luo luottamusta kuntalaisten keskuudessa ja vähentää riskejä, jotka liittyvät arkaluonteisten tietojen käsittelyyn sosiaalisessa mediassa.

## 7 NÄIN LAADIT TIEDOTTEEN / UUTISEN

Tapahtumista viestitään Facebookissa, Pohjois-Karjalan tapahtumakalenterissa ja tarvittaessa mainoksin/flyerein kunnan ilmoitustauluilla. Tapahtumapohjaa voi hyödyntää myös lehtimainoksissa, käsiohjelmissa jne.

### Tapahtumat:

- Tapahtuman nimi
- Aika (päivä, päivämäärä, vuosi)
- Paikka (Esim. Wärtsilä-Sali)
- Tapahtumapaikan osoite (tie, tien numero, postinumero, paikkakunta)
- Lyhyt tapahtumaesittely

### Uutinen:

Uutinen on ajankohtainen ilmiö, asia tai tapahtuma, josta halutaan kertoa kohderyhmälle. Uutisessa tärkein asia on ensin, loppupuolelle sijoitetaan vähiten tärkeät seikat ja yksityiskohdat. Kieli on selkeää, sujuvaa ja uutismaista. Vältä passiivimuotoa ja monimutkaisia lauserakenteita. Sitaatti tuo elävyyttä tekstiin!

Uutinen vastaa kysymyksiin;

- Mitä?
- Missä?
- Milloin?
- Miten?
- Kuka?
- Miksi on tapahtunut jotain?
- Mitä siitä on seurannut?

### Tiedote:

Tiedote on lyhyt ja selkeä. Tiedotteessa noudatetaan uutisen rakennekaavaa, eli ensin pääasia, sitten sitä koskevat lisätiedot ja lopuksi taustatiedot. Tiedotetekstissä voi olla väliotsikoita, jotka helpottavat tekstin lukemista ja selventävät asiaa.

- Tiedotteen nimi (hyvä, ja herättävä otsikko)
- Päivämäärä
- Tiedotteen sisältö
- Tiedotteen julkaisupäivämäärä, jolloin tiedotteen saa julkaista
- Tiedotteen yhteyshenkilö

## 8 KUNNAN LOGON JA VAAKUNAN KÄYTTÖ

Kunnan logoa käytetään pääsääntöisesti punaisena versiona. Logoa voi käyttää sloganin kanssa tai ilman. Pyrimme tuomaan oman sloganin aina esille mahdollisuuksien mukaan.

Logoa tulee käyttää muokkaamattomana. Mittasuhteita ei saa muuttaa, eikä logoon saa lisätä uusia elementtejä. Logosta ei myöskään voi ottaa mitään pois. Logoa käytetään graafisen ohjeistuksen mukaisin värein ja ohjein, kuitenkin ensisijaisena värinä graafisessa ohjeistuksessa määritelty punainen.



Graafinen ohjeistus, logomallit ja muu materiaali löytyvät Intrasta. Graafinen ohjeistus tulee jakaa aina tarvittaessa ulkopuolisten (esim. mainostoimisto) käyttöön, jotta kunnan ilme säilyy yhtenäisenä kaikessa viestinnässä.

Vaakunaa tulee käyttää vain harkiten erittäin virallisissa yhteyksissä. Käytöstä tulee neuvotella viestintä- ja markkinointikoordinaattorin ja kunnanjohtajan kanssa.



Infoa kuntavaakunan käytöstä: [Kunnanvaakuna ja sen käyttö | Kuntaliitto.fi](#)

## 9 KRIISIVIESTINTÄ

Kunnassa on erikseen kriisitilanteen ja -viestinnän toimintakortit, joiden tarkoituksena on helpottaa viestinnän hoitamista kriisin aikana. Viestimme kriisitilanteissa samojen periaatteiden mukaan kuin normaalioloissakin. Kriisitilanteissa on erityisen tärkeää, että viestintä hoituu mahdollisimman tehokkaasti, totuudenmukaisesti, avoimesti ja luotettavasti. Kriisissä lausumia antaa kunnanjohtaja tai kunnanjohtajan määräämä henkilö. Kuolonuhreja vaativissa tilanteissa tulee lausuntojen antamisesta sopia kunnanjohtajan kanssa.

Kriisiviestinnässä tulee huomioida eri kohde- ja kieliryhmät. Viestinnän on ulotuttava moniin kanaviin, jotta se tavoittaa mahdollisimman monta. On tärkeää, että suru/hätä puetaan viestinnän keinoin sanoiksi. Myös kriisitilanteissa pidetään huoli siitä, että asiasta kerrotaan aina ensin sisäisesti. Henkilöstöä tulee tarvittaessa ohjeistaa, jotta se osaa toimia oikealla tavalla.

### Tavoitteemme:

- Varmistaa ihmisten turvallisuus
- Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset
- Tiedottaa palveluiden järjestämisestä
- Varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen kuva tilanteesta ja pyrkiä estämään huhujen syntyminen
- Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin

## 10 VIESTINNÄN HUONEENTAULU

1. Viestimme viipymättä, tasapuolisesti ja avoimesti
2. Kerromme niin helppoista kuin vaikeistakin asioita selkeästi, totuudenmukaisesti, vuorovaikutteisesti ja oma-aloitteisesti
3. Edistämme kuntalaisten ja asiakkaiden hyvinvointia viestinnän keinoin
4. Huolehdimme, että jokaisella työntekijällä on työntekoonsa ja työyhteisöönsä liittyvä tarvittava tieto
5. Viestintä on osa kaikkea kunnan toimintaa
6. Viestintä vie osaltaan kunnan strategiaa eteenpäin
7. Jokaisella on vastuu toimivasta viestinnästä ja tiedonhankinnasta sekä viestinnän turvallisuudesta
8. Käytämme kaikissa materiaaleissa kunnan visuaalista ilmettä

Viestimme useissa välineissä, jotta tavoitamme haluamamme kohderyhmät tehokkaasti.

Uskallamme toimia rohkeasti kokeillen ja järjestämme säännöllisesti viestinnän koulutuksia esihenkilöille ja luottamushenkilöille.

