



Viestintäohje

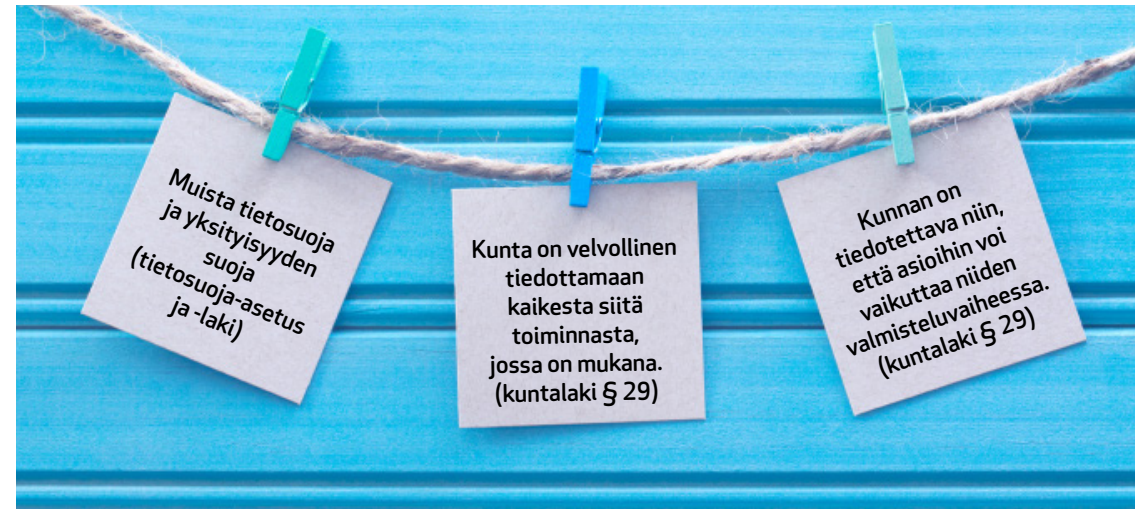


Sisällysluettelo

1. Karkkilan kaupunki viestijänä.....	3
1.1 Kaupungin viestinnän kohderyhmät	4
1.2 Viestintä johtamisen välineenä	5
2. Viestintävastuut Karkkilan kaupungissa	6
3. Karkkilan kaupunkistrategia ja sen yhtymäkohdat viestintään.....	6
4. Kaupunkimaine	7
5. Karkkilan kaupungin viestinnän tavoitteet	10
6. Karkkilan kaupungin viestintäohjeet	11
6.1 Tiedotteet ja ilmoitukset	12
6.1.1 Toiminnasta tiedottaminen	12
6.1.2 Kaupungin virallisten ilmoitusten (kuulutukset) julkaiseminen.....	13
6.2 Verkkoviestintä ja sosiaalinen media	14
6.2.1 Verkkosivusto	15
6.2.2 Sosiaalinen media	16
6.3 Yhteistyö paikallislehdistön kanssa	17
6.4 Intranet eli Kantri	17
6.5 Office 365:n sähköiset työvälineet	18
6.5.1 Sähköpostiviestintä sekä sähköinen kalenteri.....	18

6.5.2 Skype for Business -pikaviestit ja -kokoukset	20
6.6 Puhelinviestintä	20
6.7 Työntekijät tiedottajina	21
6.8 Palvelupiste Serveri ja kirjaamo.....	21
6.9 Luottamushenkilöviestintä ja päätöksistä ja muista asioista tiedottaminen.....	22
6.9.1 Kaupungin virallisten toimielinten kokousasiakirjat	22
6.9.2 Viranhaltijoiden päätöspöytäkirjat.....	22
6.9.3 Sidonnaisuusilmoitukset	22
6.9.4 Esityslistojen, pöytäkirjojen ja liiteasiakirjojen julkisuus	23
6.9.5 Päätösvalmisteluviestintä ja osallistuminen.....	23

7. Markkinointiviestintä, visuaalinen ilme ja graafinen ohjeistus	25
7.1 Markkinointiviestintä	25
7.2 Kaupungin visuaalinen ilme ja graafinen ohjeistus	25
8. Kehittäminen, arviointi ja seuranta. 25	
9. Lähteet.....	27



1. Karkkilan kaupunki viestijänä

Kuntalain mukaan kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palveluiden käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Viestinnän tarkoituksena on kertoa kaupungin palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista.

Karkkilan kaupunki viestii aktiivisesti ja oikea-aikaisesti ja luo siten edellytyksiä osallistumiselle ja vaikuttamiselle Karkkilassa. Viestintä tukee johtamista ja kaupungin kehittymistä kaupunkistrategian ja vision mukaisesti.

Aktiivinen osallistuminen on voimavara sekä kaupunkilaisille että kaupungille. Osallistuminen kasvattaa sosiaalista pääomaa ja lisää vastavuoroisuutta sekä yhteisten arvojen ja verkostojen kautta muodostuvaa luottamusta.

Viestintää ohjaava lainsäädäntö

Kuntaviestintään sovelletaan kuntalain lisäksi mm. lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, hallintolakia ja kielilakia sekä eri hallinnonalojen erityislainsäädäntöä. Tärkeimmät lakiviitteet löytyvät kohdasta 9. Lähteet (s. 27).

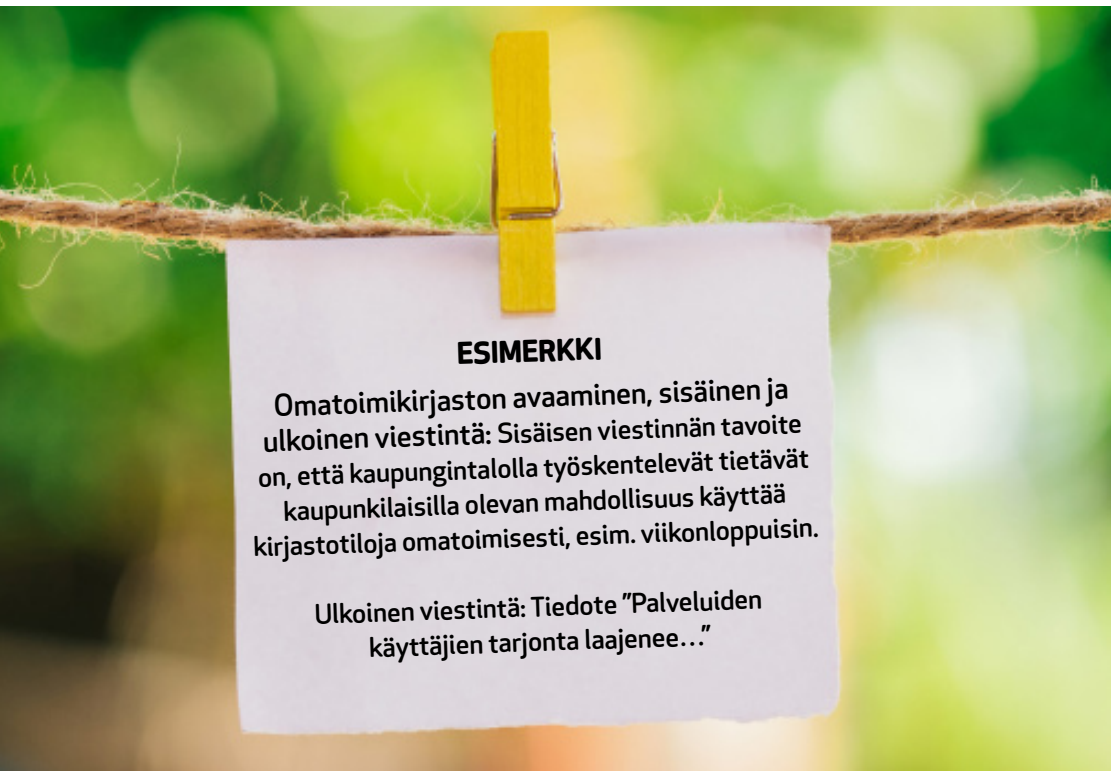
Julkaisija ja kustantaja: Karkkilan kaupunki
Painosmäärä: 350
Toimitus: Karkkilan kaupunki
Ulkoasu ja taitto: Meridesign & Marketing
Paino: Karkkilan Painopalvelu Oy

1.1 Kaupungin viestinnän kohderyhmät

Sisäisen viestinnän tärkeimmät kohderyhmät ovat: kaupungin henkilöstö, esimiehet, johto, henkilöstöjärjestöt ja luottamushenkilöt. Kaupungin viestintäkulttuuria kehitetään yhteisöllisyyttä ja verkostomaisuutta suosivaksi ja yksikkörajat ylittäväksi. Kaupungin merkittävimmät yhteistyökumppanit viestinnän näkökulmasta ovat perusturvakuntayhtymä Karviainen, Tiera, Taitoa, Luksia ja naapurikunnat.

Karkkilan kaupungin ulkoisen viestinnän tärkeimmät kohde- ja yhteistyötahot ovat kaupungin palveluita käyttävät, kuten asukkaat, matkailijat, yritykset ja yhteisöt sekä paikallismedia. Markkinointiviestintää ja markkinointia tehdään erityisesti nykyisille ja potentiaalisille asukkaille sekä karkkilalaisille ja Karkkilaan sijoittuville yrityksille.

Palvelukohtaisesti kohderyhmiä tulee tarkentaa omien viestintätarpeiden mukaisesti. Tilanteen mukaan asia voi vaatia sekä sisäisen että ulkoisen tiedottamisen.



Kaupunki pyrkii huomioimaan viestinnässään myös erityisryhmät.

You can also check if [Infopankki.fi](https://infopankki.fi) has general information about libraries in your own language.

Kirjastot (suomi)	Bibliotek (svenska)	Libraries (english)
امكتبات العامة (arabia)	کتابخانه ها (dari)	کتابخانه (farsi)
کتابتونونه (pashto)	Maktabadaha (somalij)	په رتووکخانه (sorani)

1.2 Viestintä johtamisen välineenä

Viestintä on keskeinen osa kaikkea johtamista. Kuntaorganisaation osallistuminen kansalaiskeskusteluun on tärkeää tiedottamisen ohella myös maineenhallinnan kannalta. Jos kaupunki on aktiivisesti mukana keskustelussa, erilaisten kohujen ja niistä johtuvien mainetappioiden todennäköisyys vähenee.



Osallisuuden käsitettä on kyettävä laajentamaan ihmisten osaamisen, ideoiden ja kapasiteetin valjastamiseen yhteisen hyvän eli koko yhteisön parhaaksi. **Innostaminen ja sitoutuminen ovat tартtuvia: esimerkillään organisaation johtaja saa myös muun yhteisön helpommin innostumaan ja sitoutumaan.** Kaksisuuntaisen, monenkeskisen viestinnän maailmassa johtaminen pelkällä muodollisella asemalla ja johtosäännöllä käy vaikeaksi tai mahdottomaksi. Johtamisen perusta on argumentointi ja esimerkin näyttäminen; suunnitelmat, päätökset ja toimenpiteet pitää pystyä perustelemaan – niin organisaation sisällä kuin sen ulkopuolellakin.

Läsnäolo sosiaalisessa mediassa on osoitettava niin usein, että se on uskottavaa. Lisäksi kannattaa kertoa käsillä olevista asioista omalla persoonallisella tyylillä. Pelkkä muodollinen näyttäytyminen sosiaalisessa mediassa silloin tällöin kääntyy tarkoitustaan vastaan. Mahdollisen työprofiilin luomisesta ohjeistetaan kohdassa 6.2.2. (s. 16).

2. Viestintävastuut Karkkilan kaupungissa

Kaupunginhallitus päättää tiedottamisen yleisten ohjeiden antamisesta. Kaupungin viestintää johtaa kaupunginjohtaja ja toimialojen kokonaisviestinnästä vastaavat toimialajohtajat. Verkko- ja intranetistä, intrasta ja sosiaalisesta mediasta omien palvelualueidensa/-yksiköidensä osalta vastaavat pääsääntöisesti palvelualueiden ja palveluyksiköiden vastuuhenkilöt. Tarkemmat tiedot löytyvät viestintävastuutaulukosta Kantrista.

Tiedotussihteeri tukee kaikkien toimialojen tiedotustoimintaa. Tieto tiedotettavista asioista on palveluyksiköissä, mutta tiedotussihteeri voi auttaa mm. tiedotteiden laatimisessa ja julkaisussa sekä yhteydenpidosta esim. mediaan.

Viestintää kehitetään kaupungin viestintätiimissä, jonka koollekutsujana toimii tiedotussihteeri. Viestintätiimiin kuuluu edustajia kaikilta toimialoilta. Tarvittaessa tiimin kokouksiin kutsutaan ulkopuolisia asiantuntijoita.

3. Karkkilan kaupunkistrategia ja sen yhtymäkohdat viestintään

Viestintäohje antaa suuntaviivat kaupungin arkiviestinnälle. Ohje tukee osaltaan Karkkilan kaupunkistrategian päämäärien toteuttamista.

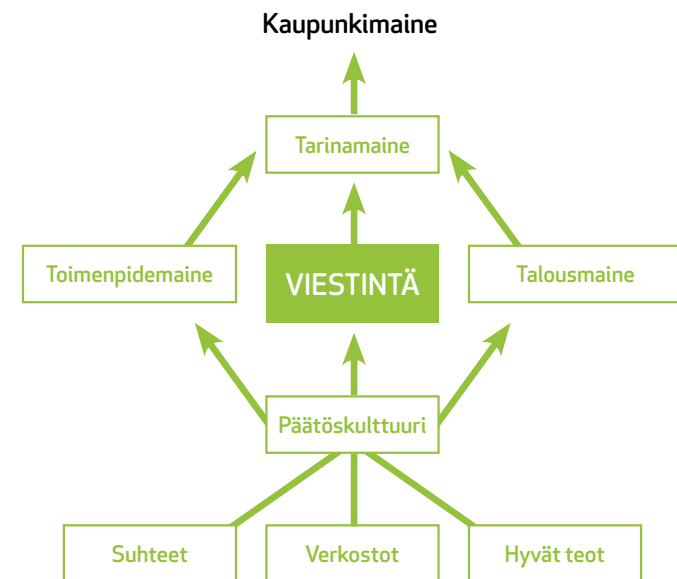
Karkkilan kaupunkistrategiassa on linjattu, että kaupungin tiedottamista tehostetaan ja etsitään uusia sähköisiä kanavia viestiä kaupungin asioista. Kaupungin markkinointia monipuolistetaan ja siihen etsitään uusia tapoja. Tämä tarkoittaa sitä, että sähköiset kanavat valitaan kohderyhmän ja tarpeen mukaan. Viestintä sähköisissä kanavissa tarjoaa mahdollisuuden asukkaille, työntekijöille ja yhteisöille jakaa tietoa omiin verkostoihinsa ja toisaalta kannustaa heitä positiivisen mielikuvan levittämiseen. Viestinnässä tarjotaan ajantasaista ja oikeaa tietoa ja luodaan positiivista kuvaa kaupungista.

Kaikki kaupungin toiminta viestintä mukaan lukien perustuu kaupunkistrategiassa määriteltyihin arvoihin. Näitä ovat yhteisöllisyys, vastuullisuus, luottamus ja myönteisyys. Viestintä yhteisistä, kaikille tärkeistä asioista on eräs yhteisöllisyyttä luovista tekijöistä. Avoin päätöksistä ja

toimenpiteistä sekä niiden vaikutuksista kertominen viestii sidosryhmille toiminnan sosiaalisesta, taloudellisesta sekä ekologisesta vastuullisuudesta. Samalla se herättää luottamusta siihen, että tavoitteena on yhteinen etu ja kaupungin hyvä tulevaisuus.

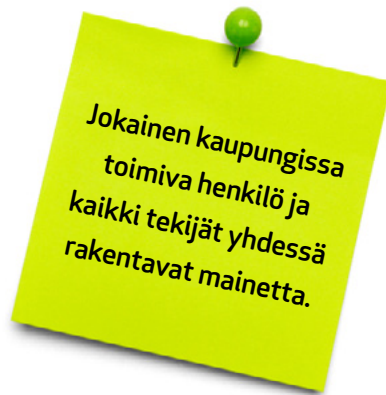
Karkkilalaisessa osallisuudessa kaupunkilainen, palveluiden käyttäjä, kolmannen sektorin toimijat, kaupungin työntekijät ja yritykset kokevat olevansa osa yhteisöä. Karkkilassa osallisuus tarkoittaa mm. vaikuttamista päätöksentekoon ja palveluihin. Osallisuuden kokeminen yhdessä sosiaalisten verkostojen kanssa toimivat suojaavina tekijöinä syrjäytymistä vastaan. Karkkilan kaupungin tavoitteena on, että jokainen kokisi olevansa osa yhteisöä.

4. Kaupunkimaine



Kaavio. Kunta- kaupunkimaineen kehittymiseen vaikuttavat tekijät

Kaupunkimaine on paljon syvempi asia kuin median tai markkinoinnin luoma mielikuva. Siihen vaikuttaa ennen kaikkea kaupungin päivittäinen toiminta, johon heijastuvat kaupungin johtamiskulttuuri ja henkilöstöpolitiikka. Päivittäistoiminta rakentaa mainetta vahvimmin asukkaiden ja vierailijoiden omakohtaisten kokemusten kautta.



Karkkilan kaupungin vahvuudet maineen rakentumisen kannalta ovat:

- aktiiviset ja osallistuvat kaupunkilaiset
- teollinen perinne ja ruukkihistoria
- omaleimaisuus
- pääkaupunkiseudun läheisyys
- edulliset asumiskustannukset verrattuna pääkaupunkiseutuun
- järvi ja joet kaupungin keskustassa.

Karkkilan mainetta rakennetaan ulospäin suuntautuvan viestinnän ohella kaikissa ihmisten välisissä kohtaamisissa. Henkilökohtaiset asiakaspalvelutilanteet, tiedotustilaisuudet, artikkelit, jutut uutisissa ja lehdissä ja Karkkilaa koskeva keskustelu esim. sosiaalisessa mediassa vaikuttavat ihmisten mielikuvaan Karkkilan kaupungista.

Karkkilan julkisuuskuvaan ja maineeseen vaikuttaa paljon myös se, mitä kaupungista puhutaan organisaation ulkopuolella. Positiivisilla viesteillä luodaan myönteistä kuvaa. Viestinnällä on mahdollisuus vaikuttaa julkisuuskuvaan, ja siihen mitä asioita kaupungista kerrotaan.

Maineen rakentaminen vie vuosia, mutta sen voi tuhota minuutissa.



On hyvä pysähtyä miettimään, mitä kaikkea viestit. Joskus sisältöä olennaisempaa on se, miten viestit!



5. Karkkilan kaupungin viestinnän tavoitteet

Viestintä ylläpitää Karkkilan kaupungin asukkaiden hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä. Asukkaat, yritykset, luottamushenkilöt, henkilöstö ja media saavat tietoa ajoissa ja ymmärrettävässä muodossa. Viestintäkanavat kaupungin suuntaan ovat yhteistyökumppanien tiedossa ja toimivat.

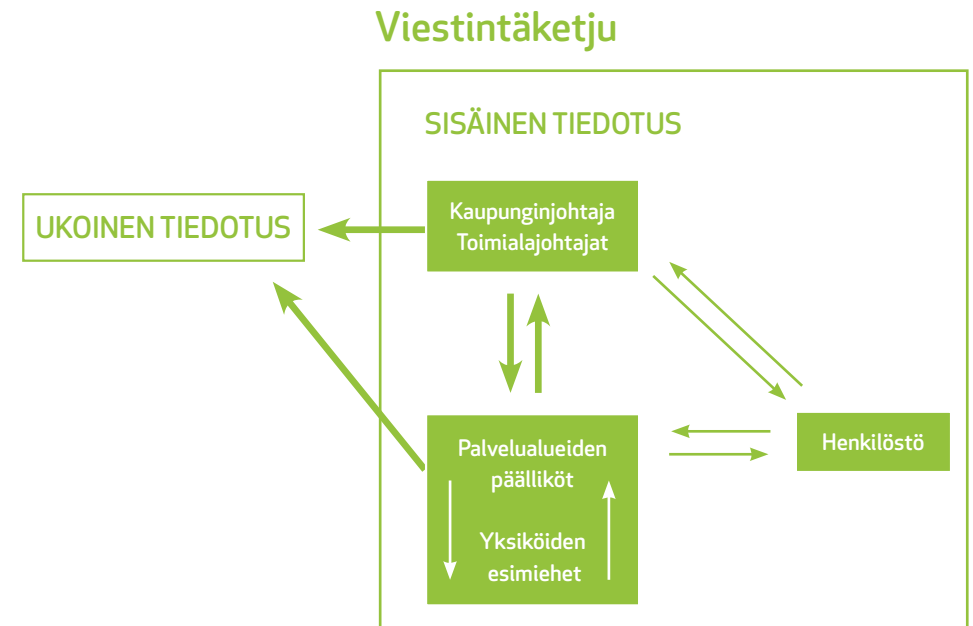
Karkkilan viestintä ja hyvä maine tukevat kaupungin kehittämistä ja johtamista sekä lisäävät kaupungin vetovoimaa. Karkkilan kaupunki on avoin ja rehellinen viestijä.

Viestinnässään kaupunki pyrkii vuorovaikutteisuuteen ja oikea-aikaisuuteen sekä tavoitavuuteen ja täsmällisyyteen. Kaupungin viestinnän tarkoituksena on parantaa kaupunkilaisten tietoutta kaupungin palveluista, hallinnosta, kehittämisestä ja taloudesta sekä lisätä heidän osallisuuttaan, aktiivisuuttaan ja vaikutusmahdollisuuksiaan.

Kaupungin viestinnän arvot ovat avoimuus ja vastuullisuus.

6. Karkkilan kaupungin viestintäohjeet

Yksiköiden toimintaa suunniteltaessa otetaan viestintä huomioon. Palvelukokonaisuudesta vastuussa oleva vastaa myös tiedottamisesta ja viestinnän ajantasaisuudesta.



Eri toimipisteissä annettavan henkilökohtaisen asiakaspalvelun lisäksi Karkkilan kaupungin tärkeä viestintäkanava on kaupungin verkkosivusto www.karkkila.fi. Verkkosivuston lisäksi kaupungilla on käytössä muitakin sähköisiä välineitä kuten sivustoja sosiaalisessa mediassa.

Hyvät suhteet paikallismedian kanssa edesauttavat sitä, että kaupungin asioista saadaan tiedotteita, haastatteluita, artikkeleita jne. paikallislehtiin. Suhteita sidosryhmiin hoidetaan mm. järjestämällä erilaisia tilaisuuksia ja verkostotapaamisia. Median yhteystietolistat on tallennettu Kantrin Viestintäosioon.

Kaupungin markkinointiviestintää hoidetaan sähköisten kanavien lisäksi mm. omien julkaisujen, printtimainonnan, messujen ja ulkomainonnan kautta.

Sisäinen viestintä kuuluu jokaiselle kaupungin työntekijälle. Jokaisella on velvollisuus ja vastuu tiedottaa ja ottaa selvää sekä vastata, kun kysytään.

Sisäisesti viestitään mm. kaupungin eri yksiköiden toiminnasta, työtehtävistä ja henkilöstöpolitiikasta. Henkilöstön osallistumismahdollisuudet ja yhteistoiminnan periaatteet on määritelty yhteistoimintasopimuksessa. Sisäinen viestintä on oleellinen osa normaalia arjen toimintaa.

Sisäisen viestinnän tärkeimpiä keinoja ovat kahdenkeskiset tapaamiset, säännölliset työpaikka- ja henkilöstökokoukset sekä tiedotteet, sähköpostiviestit, puhelin ja muu viestintä intranetissä (Kantri).

6.1 Tiedotteet ja ilmoitukset

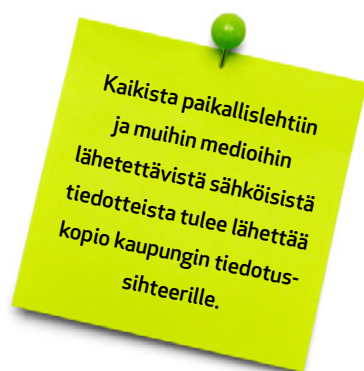
6.1.1 Toiminnasta tiedottaminen

Kaupungin toiminnasta ja palveluista tiedotetaan aktiivisesti kaupunkilaisille mm. kaupungin omien verkkosivujen ja somekanavien kautta. Erityisesti asiakaspalvelussa tai toiminnassa tapahtuvista muutoksista on tiedotettava hyvissä ajoin.

Myös etenkin paikallismedia julkaisee mielellään valmiiksi toimitettuja tiedotteita. Tiedot kaupungin eri palvelualueiden ja -yksiköiden toiminnasta saadaan varmimmin eteenpäin totuudenmukaisena ja virheettömänä, kun tiedote laaditaan valmiiksi itse kaupungin yksikössä. Kaikista paikallislehtiin lähtevistä sähköisistä tiedotteista lähetetään kopio tiedotussihteerille, jotta myös verkkosivuilla saadaan julkaistua vastaavat tiedotteet.

Medialle voidaan järjestää tarvittaessa myös tiedotustilaisuuksia, joissa median edustajilla on mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä ja asioihin saadaan enemmän syvyyttä kuin pelkällä tiedotteella. Silloinkin on syytä jaksaa asiasta myös valmis tiedote, jossa perusasiat ovat valmiina.

Kaikessa kaupungin tiedottamiseen liittyvässä kannattaa olla yhteydessä kaupungin tiedotussihteriin ja tarvittaessa laatia hänen kanssaan tiedotussuunnitelma asiasta tai projektista.



Myös ikävistä asioista voi löytää uutisoinnissa positiivisen näkökulman ilman, että ne ovat tosiaan poissulkevia "puurot ja vellit ovat sekaisin".

6.1.2 Kaupungin virallisten ilmoitusten (kuulutukset) julkaiseminen

Kuntalain mukaan kunnan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla. Yleisellä tietoverkolla tässä yhteydessä tarkoitetaan sähköistä ilmoitustaulua. Kuntalain mukaiset ilmoitukset julkaistaan sähköisellä ilmoitustaululla. Fyysistä ilmoitustaulua käytetään, mikäli erityislaki niin edellyttää.

Sähköisellä ilmoitustaululla Karkkilan kaupungissa tarkoitetaan verkkosivujen Kuulutukset-sivua. Kuulutukset julkaistaan Serverin toimesta verkkosivujen lisäksi myös Me Karkkilalaiset Facebook-sivulla.

Kaupunginvaltuusto päättää erillisellä päätöksellään ilmoitusten julkaisusta paikallislehdissä.

Rekrytointi-ilmoituksiin liittyvä ohjeistus on esimiehen henkilöstökäsikirjassa ja Kantrissa.

Hankintailmoituksiin on oma menettely, josta lisää hankintaohjeessa.

Muut ilmoitukset (esim. tapahtumailmoitukset) julkaistaan kaupungin yleisessä tietoverkossa sekä vastuuhenkilön harkinnan mukaan sosiaalisessa mediassa.

Otsikko	Nähtävänäolo
Avoimet virat ja tehtävät/Henkilöstöpäällikkö	14.02.2018 - 08.03.2018
Avoimet virat ja tehtävät/Hallintopäällikkö	14.02.2018 - 08.03.2018

6.2 Verkkoviestintä ja sosiaalinen media

Kaupungin verkkoviestinnän ja sosiaalisen median käytön tavoitteita ovat

- tehostaa, nopeuttaa ja kohdentaa kaupungin viestintää
- lisätä toiminnan avoimuutta, demokratiaa ja yhteisöllisyyttä
- helpottaa kaupunkilaisen arkea, säästää aikaa ja kustannuksia
- tarjota monipuolista, laadukasta ja kiinnostavaa sisältöä
- luoda käytettäviä ja käyttäjälähtöisiä verkkopalveluita

Verkossa julkaistava sisältö ei ole aivan identtistä eri kanavissa, vaan valintaa tehdään esimerkiksi kohderyhmän tai välineen luontevimman esitystavan mukaan.

Sähköisten ulkoisten kanavien osalta eri kanavien tavoitteita ja kanavissa jaettavaa sisältöä voi jaotella seuraavasti:

Kanava	Kohderyhmä	Ensisijainen tavoite
Verkkosivusto www.karkkila.fi	<ul style="list-style-type: none"> • Kuntalaiset • Media • Sidosryhmät 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedottaminen • Osallistuminen • Kaupungin markkinointi ja tunnetuksi tekeminen
Facebook Me Karkkilalaiset ja muut kaupungin Facebook-sivut	<ul style="list-style-type: none"> • Kuntalaiset • Karkkilasta kiinnostuneet • Tulevat kuntalaiset • Tulevat ja nykyiset kaupungin työntekijät 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedottaminen • Osallistuminen • Kaupungin markkinointi ja tunnetuksi tekeminen
Twitter	<ul style="list-style-type: none"> • Kuntalaiset • Karkkilasta kiinnostuneet 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedottaminen • Osallistuminen • Kaupungin markkinointi ja tunnetuksi tekeminen
LinkedIn	<ul style="list-style-type: none"> • Karkkilasta kiinnostuneet • Työnhakijat • Työntekijät 	<ul style="list-style-type: none"> • Tuoda esiin Karkkilan kaupunkia työnantajana • Rekrytointi
YouTube Karkkilan kaupunki	<ul style="list-style-type: none"> • Kuntalaiset • Karkkilasta kiinnostuneet 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaupungin markkinointi ja tunnetuksi tekeminen
Blogit ja vlogit	<ul style="list-style-type: none"> • Kuntalaiset • Karkkilasta kiinnostuneet 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedottaminen • Kiinnostuksen herättäminen
Instagram #somethingaboutkarkkila ja muut kaupungin Instagram-tilit	<ul style="list-style-type: none"> • Kuntalaiset • Karkkilasta kiinnostuneet 	<ul style="list-style-type: none"> • Osallistuminen • Kaupungin markkinointi ja tunnetuksi tekeminen

6.2.1 Verkkosivusto

Kaupungin verkkosivusto (www.karkkila.fi) on ulkoisen **viestinnän tärkein väline**. Kaupungin verkkosivusto on organisaation käytinkortti ja sen ajantasaisuudesta huolehtiminen on kaikkien toimialojen velvollisuus.

Kaupungin asukkaat, asiakkaat, muut sidosryhmät ja yhteistyökumppanit voidaan tavoittaa nopeasti internetin välityksellä. Vuorovaikutteinen verkkoviestintä on demokratian avain, jolla kaupunkilaisten osallisuutta voidaan lisätä ja samalla helpottaa arkipäivän toimintaa. Myös media, erityisesti paikallislehdistö seuraa aktiivisesti kaupungin verkkosivuja ja sosiaalista mediaa.

Verkkoviestinnässä tulee kuitenkin muistaa se, että vain osa kuntalaisista seuraa sähköisiä välineitä.

Kaupungin verkkosivusto on tarkoitus uudistaa lähivuosina. Verkkosivu-uudistuksessa huomioidaan saavutettavuusdirektiivi sekä suomi.fi -tietojen päivitysprosessit.

Kullekin toimialalle on nimetty verkkosivustoa ja suomi.fi -sivua päivittävät henkilöt. Verkkosivujen päätoimittaja on tiedotussihteeri ja hän kantaa päävastuun verkkosivujen tiedotteista. Muut vastuut on kuvattu viestintävastaavat-taulukossa Kantrin viestintäosiossa.

Tietojen ajantasaisuuden takaamiseksi jokaisella kaupungin työntekijällä on vastuu virheellisten ja vanhojen tietojen korjaamisesta verkkosivuilta tai päivityspyynnön lähettämisestä tiedotussihteerille tai palvelupiste Serveriin.

Myös suomi.fi -palvelun sisältöjen oikeellisuus tulee varmistaa aina palvelutietojen yms. muuttuessa.

Kaupungin lakisäateisiä tehtäviä hoitavien yhteistyökumppaneiden järjestämiin palveluihin tulee olla linkitys kaupungin verkkosivuilta:

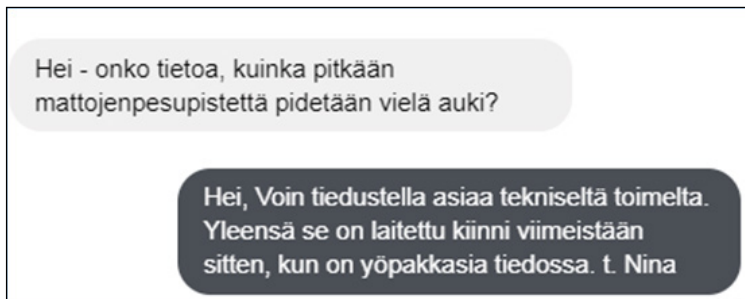
- Merkittävin karkkilalaisia palveleva ulkopuolinen organisaatio on Perusturvakuntayhtymä Karviainen, jolla on omat www-sivunsa www.karviainen.fi.
- Myös esim. eläinlääkintä, ympäristöterveydenhuolto, jätehuolto ja maaseutuhallinto tuotetaan kaupungin ulkopuolisissa organisaatioissa.

Tapahtumakalenterissa julkaistaan kaupungin omien tapahtumien lisäksi mm. seurakunnan ja yhdistysten Karkkilassa järjestämiä yleisötapahtumia. Myös yritysten järjestämät normaalista yritystoiminnasta poikkeavat yleisötapahtumat ovat tietyn edellytyksin tervetulleita kalenteriin.

6.2.2 Sosiaalinen media

Sosiaalinen media mahdollistaa nopean vuoropuhelun epämuodollisissa tilanteissa, mutta virallisena kanavana on edelleen asiakaspalvelu kasvokkain, puhelimitse ja sähköpostilla.

Julkisen keskustelun seuraaminen sekä siihen osallistuminen on tärkeä osa nykyaikaista viestintää. Kansalaiset käyvät keskustelua omia aikojaan ja kenenkään sitä hallitsematta. Mikäli virheellistä tai vahingollista informaatiota julkaistaan kaupungin virallisissa kanavissa, meidän velvollisuutemme on reagoida asioihin, mutta esim. epävirallisten Facebook-ryhmien keskusteluihin osallistumisesta päätetään harkinnan mukaan. Tarvittaessa toimintatavasta voi keskustella esimiehen kanssa.

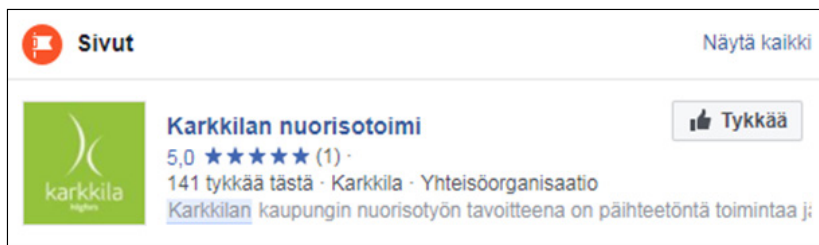


Facebook-viestintää kaupunkin omalla sivustolla

Harkinnan mukaan voi kaupungin omien kanavien tiedotteita jakaa myös epävirallisissa kanavissa. Usein tällä tavalla omille tiedotteille ja sivuille saa lisää näkyvyyttä.

Some-viestinnässä voi käyttää omaa henkilökohtaista profiilia tai sopia esimiehen kanssa työprofiilin luomisesta. Kaupungin somekanavissa ja kaupungin asioista viestissä tulee noudattaa samoja periaatteita kuin muussakin viestinnässä, eikä sitä tule sekoittaa viestintään yksihenkilönä.

Karkkilan kaupungin yksiköt voivat päättää sosiaalisen median käyttämisestä yksikkökohtaisesti. Päätöksen sivuston tms. perustamisesta tekee yksikön esimies.



6.3 Yhteistyö paikallislehdistön kanssa

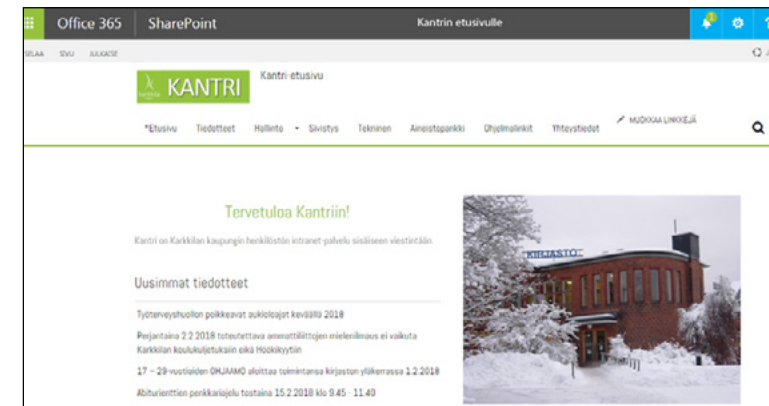
Paikallislehdistö kutsutaan suunnittelemaan yhteisiä viestinnän linjauksia kaupungin johtoryhmän kanssa vähintään kerran valtuustokauden aikana. Yhteiset käytännöt kirjataan ylös ja niistä tiedotetaan henkilöstölle.

Lehdistöltä toivotaan kaupungin henkilöstölle laajoissa kysymyksissä kohtuullista vastaamisaikaa (esim. viikko). Toimittajan laatimat tekstit tulee pyytää haastatelluille tai muille asianosaisille tarkistettavaksi, ja kaupungilta saadut korjausesitykset tulee päivittää teksteihin ennen julkaisua. Lisäksi edellytämme, että paikallislehdistö on sitoutunut Journalistin ohjeisiin.

Kaupungin johtoryhmä on esittänyt aikaisemmissa yhteistyöpalavereissa paikallislehdille toivomuksen, että kaupungille annettaisiin mahdollisuus vastata kaupunkia koskeviin yleisönosastokirjoituksiin niin, että vastine saataisiin jo samaan lehteen alkuperäisen kirjoituksen kanssa.

6.4 Intranet eli Kantri

Kantri on Karkkilan kaupungin henkilöstön sisäiseen viestintään tarkoitettu sähköinen tiedotus-



kanava, intranet <https://karkkila.sharepoint.com>. Kantria voi käyttää ajasta ja paikasta riippumatta, mikäli henkilöllä on olemassa Outlook-tunnus etunimi.sukunimi@karkkila.fi (siis sähköpostia käyttävillä oma sähköpostiosoite). Esimiehen vastuulla on tilata uusille käyttäjille kyseinen tunnus ja muistuttaa henkilöstöä Kantrin **aktiivisesta** käyttämisestä. Kantrin tiedotteet voi tilata omaan sähköpostiin.

Kantrissa on mahdollista julkaista sekä koko kaupungin henkilöstöä että toimialaa koskevia tiedotteita. Kantrissa julkaistaan myös kaupungin johtoryhmän, työsuojelu- ja yhteistyötoimikunnan kokousmuistiot.

Kantrista löytyy lista sisällöntuottajina toimivista henkilöistä toimialoittain jaoteltuina (sivun alareunassa linkki: tietoja Kantrista). Sisällöntuottajiin voi olla yhteydessä, mikäli haluaa tiedottaa jostakin sisäisestä asiasta Kantrissa.

Jokaisen tietokonetta käyttävän työntekijän velvollisuus on lukea Kantrin tiedotteita säännöllisesti. Mikäli henkilöstöllä ei ole mahdollisuutta lukea intraa, esimies toimittaa parhaaksi katsomallaan tavalla tiedot henkilöstölleen.

6.5 Office 365:n sähköiset työvälineet

6.5.1 Sähköpostiviestintä sekä sähköinen kalenteri

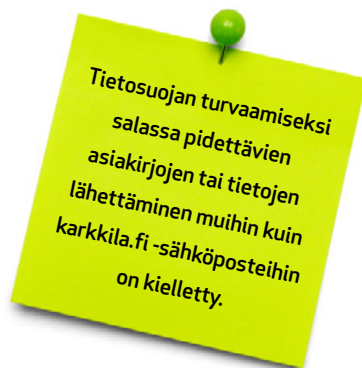
Hyvään viestintään kuuluu, että sähköpostiviesteihin vastataan heti kun mahdollista.

Sähköpostiviestejä käsitellään lakien edellyttämällä tavalla (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta § 621/1999, Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003). Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta säätää, mikä on viranomaisen asiakirja, mitkä ovat salassa pidettävät tiedot ja milloin on oikeus saada tieto asiakirjasta.

Sähköpostiviestien käsittelyssä sovelletaan kirjesalaisuuden, yksityisyyden suojan ja hyvän hallintomenettelyn periaatteita samalla tavalla kuin muussakin virallisten asioiden hoidossa. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa säätää mm. viranomaisten velvollisuuksista sähköisen viestin lähettämisestä. Lisäksi lain mukaan viranomaisen on viipymättä ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle. **Kaupungin virallinen asiointi ohjataan kirjaamon sähköpostiosoitteeseen kirjaamo@karkkila.fi.**

Jokainen on vastuussa siitä, että oma sähköpostin käyttö on lakien, ohjeiden ja hyvän tavan mukaista. Työntekijän tulee käyttää työtehtäviinsä liittyvissä sähköpostiviesteissä vain kaupungin sähköpostiosoitetta. Tarvittaessa esimiehen on mahdollista tilata tietohallinnolta salattu sähköpostitoiminto.

Kaupungin sähköpostin käyttö kaupalliseen tai poliittiseen tarkoitukseen on ehdottomasti kiellettyä. Kaupungin sähköpostin käyttö henkilökunnan ammattiyhdistysten toimintaan on sallittua. Sähköpostijärjestelmä suodattaa roskapostia automaattisesti, mutta jos sitä kuitenkin saapuu, roskapostiin ei saa vastata. Sähköpostiviestien kirjaamisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa menetellään samoin kuin vastaavien paperimuodossa saapuneiden asiakirjojen kanssa.



Sähköpostiviestin aihekentän tekstiin tulee kiinnittää huomiota, jotta viestin vastaanottajalta säästyy aikaa. Hyvin otsikoidusta viestistä vastaanottaja pystyy nopeasti tulkitsemaan, minkälaisesta asiasta on kyse ja viesti on helpommin löydettävissä jälkeenkäpäin. Jos viesti edellyttää vastaamista esim. tiettyyn päivään mennessä, on sekin hyvä selvittää jo viestin otsikosta. Jos viesti on lähetty tiedoksi, on tämä hyvä laittaa vähintäänkin viestikenttään.

Sähköpostiviestiin voi määritellä vastaanottajalle määräajan, johon mennessä pitää vastata.

Niin sisäisen kuin ulkoisen viestin lähettäjälle tulee vastata ilman tarpeetonta viivettä. Jos viesti on osoitettu useammalle kaupungin työntekijälle ja jos ei toisin sovita, vastauksen lähettää asianomistaja eli se, jonka vastuulle asia kuuluu. Vastauksesta on syytä lähettää kopio tiedoksi myös muille alkuperäisen viestin saaneille.

Sisäisiä, epämuodollisia viestejä ei lähtökohtaisesti lähetetä kaupunkiorganisaation ulkopuolelle. Mikäli näin kuitenkin on tarpeen tehdä, tulee varmistaa, että teksti on hyvää viranomaiskieltä, eikä sisällössä ole mukana sisäistä tai salaista informaatiota, joka voisi jollain tavalla vahingoittaa kaupunkia tai kaupungin työntekijöitä.

Sähköpostin mahdollistamaa automaattivastausta tulee käyttää, kun jää esim. vuosilomalle. Automaattivastauksesta tulee ilmetä sijaisen yhteystiedot tai organisaatio-osoite (esim. kirjasto@karkkila.fi) sekä poissaolon pituus.

Sähköpostiviestin lähettäjällä on vastuu viestin luettavuudesta, mahdollisen määräajan ylitymisestä ja muista näihin verrattavista seikoista. Perillemenon varmistamiseksi sähköpostiviesteissä voi harkita lukukuittauksen käyttämistä. Jossain tapauksissa voi olla syytä tarkistaa sähköpostiviestin perillemeno puhelimitse.

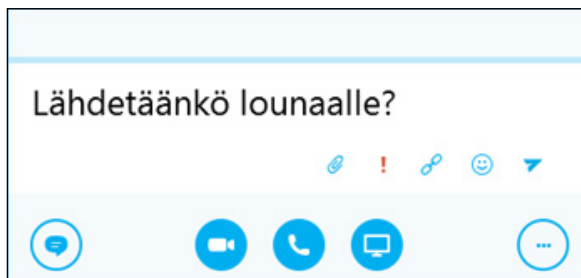
Kaupungin toimivaltaan kuulumaton, erehdyksestä tai tietämättömyydestä lähetetty sähköpostiviesti on siirrettävä hallintolain mukaisesti toimivaltaiseksi katsotulle viranomaiselle, jos se on tiedossa. Siirrosta on ilmoitettava viestin lähettäjälle. Ellei siirto ole mahdollinen, viesti palautetaan lähettäjälle ja hävitetään kaupungin sähköpostista. Vastaavasti on meneteltävä, mikäli työntekijä saa toiselle henkilölle tarkoitetun sähköpostiviestin. Työntekijällä on vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto niin viestin sisällöstä kuin olemassaolostakin.

Karkkilan kaupungilla on erilaisia sähköpostilisenssejä. Esimiehen tulee valita, minkälaisen lisenssin hän uudelle työntekijälleen valitsee. Lisätietoja näistä saa Tierasta. Kaupungin henkilöstön käytössä on toimialoittaisia sähköpostiryhmiä, joita Tieran tietohallinto ylläpitää. Usein tarvittavia ryhmiä voi tarvittaessa pyytää tekemään lisää.

Karkkilan kaupungissa käytetään sähköistä kalenteria, koska se nopeuttaa mm. kokousten sopimista. Myös vuosilomat ja muut poissaolot tulee merkitä kalenteriin, jotta kokouksia suunnitte-

levat henkilöt näkevät, milloin osallistujat ovat käytettävissä. Sähköisen kalenterin käyttäminen on velvoittavaa silloin, kun henkilö työtehtävissään on mukana yksiköiden välisessä toiminnassa, työryhmissä jne. (Asia käsitelty yt-toimikunnassa 21.3.2018.) Keskustele tarvittaessa esimiehesi kanssa sähköisen kalenterin käyttöönotosta.

6.5.2 Skype for Business -pikaviestit ja -kokoukset



Skype -viesti-ikkuna

Kaupungilla on käytössä Skype for Business henkilökunnan väliseen viestintään. Skypeä kannattaa käyttää sähköpostin sijaan esim. arkikommunikoinnissa. Kaikkien kaupungin työntekijöiden koneissa Skype-asetukset tulee määritellä niin, että ohjelma avautuu aina koneen käynnistyessä.

Skype for Business mahdollistaa myös etäkokoukset usean osallistujan välillä. Koulutusta sovelluksen käyttöön saa Tierasta.

6.6 Puhelinviestintä

Puhelin viestintävälineenä on tärkeä osa tavoitettavuutta ja usein myös tehokkain asiointiväline. Tämän vuoksi työpuhelimiin tulee vastata aina, kun se on mahdollista. Kun kaupungin työntekijä on estynyt vastaamasta puhelimeen, tulee työntekijän soittaa asiakkaalle takaisin mahdollisuuksien mukaan. Käytettävissä on mm. tekstiviestikuittaus ja puhelinvastaajat, joilla voi pyytää asiakkaalta soittopyynnön tai viestin.

Työnantajan puhelin on ensisijaisesti vain työkäyttöä varten. Asiakaspalvelutyössä omien puhelimien käyttö ja omien asioiden hoitaminen ei ole suotavaa.

6.7 Työntekijät tiedottajina

Sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä kaupungin henkilöstön tulee tiedostaa edustavansa kaupunkia ja olevansa työnantajalleen vastuussa viestinnästään. Kaikessa organisaation ulkopuolelle suuntautuvassa viestinnässä tulee näkyä myös lojaalius työnantajaa kohtaan.

Salassapitovelvollisuus ja korrektiusti työtä, työyhteisöä sekä työnantajaa kohtaan tulee huomioida myös sosiaalisessa mediassa omissa henkilökohtaisissa profiileissa. Jos sosiaalisesta mediasta käy ilmi henkilön työnantaja, edustaa henkilö sosiaalisessa mediassa esiintyessään myös työnantajaansa. Työntekijä ei saa sosiaalisessa mediassa toimiessaan aiheuttaa työnantajalle vahinkoa. Vahinkoa voi aiheuttaa esimerkiksi työntekijän jakama luottamuksellinen, valheellinen tai loukkaava tieto.

Esimiehellä on suuri vastuu työyhteisön sisäisestä viestinnästä. Hyvä johtaja pystyy selkeään henkilöstöviestintään kaupungin tavoitteista sekä synnyttää avointa ja rakentavaa vuorovaikutusta.

6.8 Palvelupiste Serveri ja kirjaamo

Kaupunkilaiset saavat henkilökohtaisen kontaktin kaupunkiin kaupungintalon palvelupiste Serverissä sekä muissa kaupungin yksiköissä. Palvelupiste välittää kaupunkilaisten hakemuksia, toivomuksia ja palautetta niin viranhaltijoille kuin luottamushenkilöillekin. Palvelupiste Serverin asiakassihteri tulee pitää ajan tasalla kaikista sellaisista asioista, joista hänen oletetaan välittävän tietoa edelleen sekä sisäisille että ulkoisille asiakkaille. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että kaikki toimialat tiedottavat Serverin asiakassihterille ajankohtaisista asioistaan sekä pitävät mm. sähköiset henkilökohtaiset ja kokoustilojen kalenterit ajan tasalla. Serveriin osoitetut sähköpostiviestit lähetetään osoitteella palvelupiste@karkkila.fi.

Kirjaamo on syytä pitää ajan tasalla avoinna olevista rekrytoinneista, tarjouspyynnöistä jne., joissa on pyydetty asiakirjat kirjaamon sähköpostiin. Asianhallintatiimi vastaa asiakirjallisen tiedon rekisteröimisestä asianhallintajärjestelmä Dynastyyin. Kirjaamon sähköpostiosoite on kirjaamo@karkkila.fi. Asiaan löytyy lisää ohjeita luvusta 6.5. (s. 18 alkaen).

Kaupungin puhelinvaihe toimii Vihdin kunnantalolla.

"Hei vaan Serveri/kirjaamo!
Tästä päivästä lukien alkaa saapua kohdeavustus-hakemuksia. Niiden viimeinen jättöaika on perjantaina kello 12. Kirjaattehan jokaiseen saapuvaan kuoreen saapumisajan, kiitos!"

Luottamushenkilöiden julkinen rooli ja laajat sidosryhmäsuhteet ovat tärkeää voimavara kaupungin profiloinnissa ja viestinnässä.

6.9 Luottamushenkilöviestintä ja päätöksistä ja muista asioista tiedottaminen

Kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden vuoropuhelu erilaisten kansalaistapaamisten, foorumeiden ja sähköisten välineiden avulla voimistaa kaupunkia ja tuo uusia näkökulmia asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. Myös tiedotusvälineet ovat kiinnostuneita luottamushenkilöiden näkemyksistä. Näin herätetään julkista keskustelua kaupungin asioista.

Luottamushenkilöt voivat antaa päätöksistä omia lausuntoja, mutta varsinaisen päätöstiedottamisen hoitaa toimielimen sihteeri. Suljettujen kokousten keskustelut ovat luottamuksellisia.

Myös luottamushenkilöitä koskevat samat viestinnän periaatteet kuin kaupungin työntekijöitä.

6.9.1 Kaupungin virallisten toimielinten kokousasiakirjat

Kaupunginvaltuuston kokoukset ovat julkisia. Muiden virallisten toimielinten kuten kaupungin hallituksen ja lautakuntien kokoukset ovat suljettuja ja suljettujen kokousten keskustelut ovat aina luottamuksellisia.

Kaupunginvaltuuston kokouksista ilmoitetaan valtuuston päättämällä tavalla. Toimielinten esityslistat julkaistaan kaupungin verkkopalveluissa ennen kokousta. Toimielinten kokousten päätösten tiedottamisesta huolehtii pääsääntöisesti kokouksen sihteeri ja tiedotuksesta vastaa esittelijä. Pöytäkirjat pidetään tarkastamisen jälkeen yleisesti nähtävänä kaupungin tietoverkossa.

6.9.2 Viranhaltijoiden päätöspöytäkirjat

Viranhaltijoiden päätöspöytäkirjat julkaistaan kaupungin verkkosivuilla niiltä osin kuin se mm. henkilötietojen ja yksityisyyden suoja huomioiden on mahdollista.

6.9.3 Sidonnaisuusilmoitukset

Niiden luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden, joilla on kuntalain 84 §:n mukainen velvollisuus antaa sidonnaisuusilmoituksensa, ilmoitukset julkaistaan verkkosivuilla.

6.9.4 Esityslistojen, pöytäkirjojen ja liiteasiakirjojen julkisuus

Toimielinten esityslistojen, pöytäkirjojen ja liiteasiakirjojen julkaisussa tulee ottaa huomioon salassapitosäännökset sekä henkilötietojen käsittelylle laissa asetetut vaatimukset. Kaikista asioista ja liiteasiakirjoista ei voi antaa tietoja asian valmisteluvaiheessa vaarantamatta asian käsittelyä. Yksityiselämän suoja on perustuslain nojalla kuntalain viestintävelvollisuutta painavampi.

6.9.5 Päätösvalmisteluviestintä ja osallistuminen

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan vahvistaa viestinnän avulla. Viestintä tulee nähdä apuvälineenä kaupungissa tapahtuvan osallistumisen ja vaikuttamisen laajassa kokonaisuudessa.

Kuntalaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan valmistelusta olevista asioista sekä siitä, millä tavoin kuntalaiset voivat osallistua päätösten valmisteluun.

6.9.5.1 Päätösvalmistelusuunnitelma

Hyvä hallinto ja osallistaminen varmistavat, että kaupunkilaiset pääsevät vaikuttamaan päätöksiin ja saavat parhaita mahdollisia palveluita arkeensa. Yhteinen osallistuminen vaatii aikaa ja työtä valmisteluvaiheessa, mutta sujuvoittaa päätöksentekoa ja mm. vähentää aikaa vieviä valitusprosesseja.

Valmisteltavasta asiasta kerrotaan tavoitteet perusteelliseen, valmistelun nykytila, vaihtoehtojen vaikutukset ja mahdollisuudet osallistua valmisteluun.

Kaupungin johtoryhmä tekee vähintään vuosittain päätösvalmistelusuunnitelman ja määrittelee vastuut ja osallistamisen keinot sekä arvioi toteutuneet toimenpiteet.

6.9.5.2 Päätösvalmisteluviestinnän kanavat ja keinot

Tiedotus verkkosivuilla

Kaupungin toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat sekä viranhaltijoiden päätöspöytäkirjat julkaistaan verkkosivuilla. Valmisteluvaiheessa tärkeimmistä asioista on kuitenkin syytä tiedottaa jo valmisteluvaiheessa verkkosivuilla ja medialle lähetettävien tiedottein.

Viestintä sosiaalisessa mediassa henkilökohtaisella tai työprofiililla

Asiantuntijoiden läsnäolo sosiaalisessa mediassa lisää hallinnon avoimuutta, tuo esiin asiantun-

Päätösvalmistelusuunnitelma tehdään vähintään kerran vuodessa johtoryhmässä. Suunnitelman tarkoituksena on kertoa, miten päätösten valmisteluun osallistutaan, ketkä osallistuvat ja millä tavoin sekä missä viestimisessä päätösten valmistelusta kerrotaan.

temusta, antaa kasvat kaupungin toiminnalle ja mahdollistaa verkostoitumisen. Valmistelijat voivat viestiä sosiaalisessa mediassa valmisteilla olevista asioista. Välineitä ovat mm. Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn (Katso taulukko sivulla 14). Sosiaalisessa mediassa tapahtuva henkilökohtaisen profiilin kautta viestiminen on vapaaehtoista.

Aloite- ja palautelomake

Karkkilan kaupungin verkkosivuilla on aloite- ja palautelomake, jota kautta kaupungille voi osoittaa aloitteita ja palautetta. Lisäksi Karkkilan kaupunki käyttää kuntalaisaloite.fi- verkkopalvelua, jota kautta aloitteet ohjataan kaupungille.

Avoim data

Karkkilan kaupungissa kehitetään avoimen datan eli julkisen tiedon viemistä verkkoon saataville koneluettavassa muodossa. Kaupungissa käytetään avointa dataa muun muassa talouden reaaliaikaisessa seurannassa. Valmisteluun liittyvää dataa avaamalla sekä valmistelijoiden ja kaupunkilaisten yhteistyöllä voidaan luoda osallistavaa päätöksentekoa.

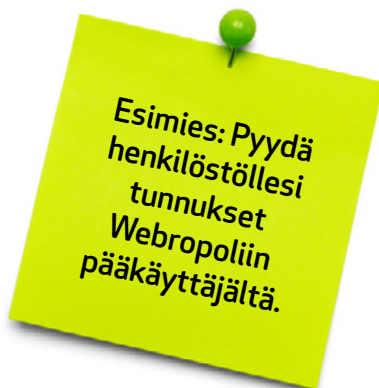
Verkko- ja lomakekyselyt

Verkkopohjaisten kyselyiden avulla voidaan kartoittaa asukkaiden ja palveluiden käyttäjien mielipiteitä. Päätösvalmistelussa voidaan hyödyntää mm. Webropol-kyselyitä, Otakantaa.fi- verkkopalvelua ja Lausuntopalvelu.fi- verkkopalvelua. Sähköisellä välineellä tehtyä kyselyä voi jakaa myös paperisena kyselynä.

Yleisötilaisuudet ja pop-up -keskustelutapahtumat

Yleisötilaisuudet mahdollistavat vuoropuhelun asukkaiden, kaupunkioorganisaation ja asiaan liittyvien yhteistyökumppaneiden kanssa. Yleisötilaisuuksissa kaupunkilaisilla on mahdollisuus esittää kysymyksiä, osallistua aiheeseen liittyvään keskusteluun ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin.

Perinteisten yleisötilaisuuksien lisäksi voidaan järjestää pop-up- keskustelutapahtumia. Ne ovat avoimia ja vuorovaikutteisia tilaisuuksia, johon voi hetkeksi pysähtyä ja käydä vaihtamassa ajatuksia. Tilaisuus ei vaadi varsinaista ohjelmaa, vaan toimii kuin kahvila, johon tullaan hetkeksi käymään. Tilaisuuteen voi halutessaan järjestää sähköistä viestiseinää tai muita osallistavia ajatuksia yhteen kokoavia toimintamuotoja.



7 Markkinointiviestintä, visuaalinen ilme ja graafinen ohjeistus

7.1 Markkinointiviestintä

Markkinointiviestintä sisältyy kaupungin viestintään ja on osa kaupunkimarkkinointia. Sen rooli on lisätä kaupungin tunnettuutta, luoda ja vahvistaa kaupungin myönteistä mielikuvaa – Karkkila-brändiä ja olla tulevaisuuden tekemisen väline. Markkinointiviestintä kohdentaa viestin niille ryhmille, joita markkinoinnissa halutaan tavoittaa.

Markkinointiviestinnän avulla saadaan kaupungin sijoittumismarkkinointi ja palvelutarjonta esille halutulla tavalla niissä medioissa ja tapahtumissa, joissa kannattaa olla mukana. Kaupunkimarkkinoinnista ja markkinointiviestinnän toimenpiteistä ja tavoitteista tehdään oma vuosisuunnitelma ja ohjeistus. Markkinointiviestinnän toimenpiteitä ohjataan ja toteutetaan kaupungin elinkeinotoimen yksikössä.



7.2 Kaupungin visuaalinen ilme ja graafinen ohjeistus

Kaupungille on laadittu oma visuaalinen ilme, jota käytetään kaikessa kaupungin tuottamassa viestinnässä. Yhtenäisen visuaalisen ilmeen tarkoitus on vahvistaa ja tuoda esille myönteisiä mielikuvia kaikessa sidosryhmille, potentiaalisille asiakkaille sekä asukkaille tapahtuvassa viestinnässä. Karkkilan kaupungin visuaalisesta ilmeestä on laadittu graafinen ohjeistus. Graafinen ohjeistus mallilomakkeineen löytyy Kantrista, ja näihin on hyvä jokaisen Karkkilan kaupungin viestintää tekevän tutustua ja niitä noudattaa.

8 Kehittäminen, arviointi ja seuranta

Viestinnän kehittämiskohteet ja vastuhenkilöt:

1. Tulossa oleva verkkosivu-uudistus ja muiden viestinnän työkalujen kehittäminen. Vastuhenkilö verkkosivu-uudistuksessa on talousjohtaja, ja uudistuksen ohjausryhmänä toimii kaupungin johtoryhmä.

2. Lähivuosina viestinnässä keskitytään myös laajasti kaupungin työntekijöiden ja luottamushenkilöiden viestintävalmiuksien parantamiseen. Kysely viestintään liittyvistä koulutustarpeista toteutetaan vuoden 2019 aikana. Henkilöstökoulutusten vastuhenkilö on henkilöstöpäällikkö.

3. Kuntaliiton Kisa-testillä seurataan kaupungin johtoryhmässä vuosittain viestinnän kehittämis-kohteiden ja -tavoitteiden tilannetta. Vastuhenkilö on tiedotussihteri.

KISA – kuntien viestinnän seuranta- ja arviointijärjestelmä

4. Viestinnälle laaditaan sähköinen kalenteri keväällä 2019. Se otetaan käyttöön koko kaupunkiorganisaatiossa. Viestinnän vuosisuunnittelua ja sen toteutumista käsitellään säännöllisesti kaupungin johtoryhmässä ja viestintätiimissä. Vastuhenkilö on tiedotussihteri.

Viestintäyhteistyöstä muiden viranomaisten, kansalaisjärjestöjen ja yhteisöjen kanssa tehdään suunnitelmallista. Viestintäyhteistyöhön liittyvät asiat kirjataan viestintäkalenteriin. Vastuhenkilö sovitaan kaupungin johtoryhmässä.

Paikallislehdistö kutsutaan vähintään kerran valtuustokaudessa yhteistyötapaamiseen. Vastuhenkilö on kaupunginjohtaja.

5. Päätösvalmistelusuunnitelma tehdään vähintään kerran vuodessa kaupungin johtoryhmässä. Suunnitelman tarkoituksena on kertoa, miten päätösten valmisteluun osallistutaan, ketkä osallistuvat ja millä tavoin sekä missä viestimissä päätösten valmistelusta kerrotaan. Vastuhenkilö on kaupunginjohtaja.

6. Kotisivujen ja Facebookin käyttäjämäärien kehittymistä seurataan kaupungin viestintätiimissä. Vastuhenkilö on tiedotussihteri.

7. Asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla kootaan tietoja Karkkilan kaupungin viestintään kohdistuvista kokemuksista ja odotuksista. Kuntalaisilta saatu asiakaspalautte, kuntalaiskyselyt, kehittämis ehdotukset ja aloitteet ovat osa toiminnan kehittämistä. Vastuutaho on kaupungin johtoryhmä.

9 Lähteet

- Kuntaliiton julkaisu 193 (2007), Aula-Vehkalahti-Äikäs: Kaupunkimaine
- Kuntaliitto: Kunnan Viestintä (2004)
- Kuntaliitto: Kuntien verkkoviestintäohje (2010)
- Kuntaliitto: Kuntaviestinnän opas (2016)
- Kuntalaki § 29
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta § 621
- Tietosuoja-asetus ja -laki
- kaks.fi/wp-content/uploads/2015/03/Julkishallinto-ja-sosiaalinen-media.pdf
- lauda.ulapland.fi/handle/10024/62536
- www.celia.fi/blog/mita-yhteista-saavutettavuudella-ja-jakkaralla/vm.fi/saavutettavuusdirektiivi

Viestintäohjeen laatiminen

Viestintäohjeen on laatinut Karkkilan kaupungin johtoryhmän nimeämä työryhmä. Kaupungin johtoryhmä on toiminut viestintäsuunnitelmatyön projektiryhmänä.

Työryhmään ovat kuuluneet sivistysjohtaja Arto Jormalainen, työväenopiston rehtori Milla Malmberg, hallintopäällikkö Matleena Mikkonen, tiedotussihteri Nina Saikanmäki ja kulttuurin ja vapaa-ajan palvelualueen palvelupäällikkö, kirjastonjohtaja Sirkka Ylander.

Lisäksi omalta osaltaan tekstejä tekivät

kaupunginjohtaja Marko Järvenpää, henkilöstöpäällikkö Laura Similä ja yhdyskuntatekniikan päällikkö Esko Vuolukka. Esko Vuolukka laati Häiriötilanteiden ja poikkeusolojen viestintäohjeet, jotka löytyvät Kantrin viestintäosiosta.

Viestintäohje tuodaan kerran valtuustokaudessa kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi. Johtoryhmä huolehtii ohjeen tietojen ajantasaisuudesta valtuustokauden aikana.

Viestintäohje on hyväksytty Karkkilan kaupunginhallituksessa 23.4.2018, ja kaupungin johtoryhmä on päivittänyt tiedot 7.1.2019.

