

Kauniaisten kaupungin viestintäohje 2023–2025



KAUNIAISTEN KAUPUNKI

GRANKULLA STAD

Kaupunginhallitus hyväksynyt xx.xx.2023 § xx

Sisällysluettelo

1.	Johdanto.....	1
2.	Viestintä osallistumisen ja vaikuttamisen tukena	1
	Viestinnän tavoitteet	1
	Osallistumista ja vaikuttamista tukevia viestinnän muotoja	2
	Viestinnän seuranta ja kehittäminen	2
3.	Viestinnän organisointi ja vastuut	2
	Julkisuusperiaate ja viestintä.....	3
	Viestintätiimi	3
	Henkilöstö.....	4
	Luottamushenkilöt	4
4.	Viestinnän yleisiä periaatteita – Miten ja kenelle viestitään	5
	Yleisiä kirjoitusohjeita.....	5
	Kirjoitusohjeita, oppaita ja koulutuksia.....	7
5.	Ulkoisen viestintä	7
	Ulkoisen viestinnän kanavat.....	7
	Verkkosivut ja sosiaalinen media	8
	Kriisiviestintä	8
6.	Sisäinen viestintä	8
	Sisäisen viestinnän vastuut ja tavoitteet.....	9
	Sisäisen viestinnän kanavat	9

1. Johdanto

Kauniaisten kaupunkistrategiassa on määritelty kaupungille arvot: asukaslähtöisyys, avoimuus, yhteisöllisyys ja yhdenvertaisuus sekä vastuullisuus ja kestävyys. Nämä arvot luovat myös pohjan kaupungin viestinnälle. Kaupungin viestinnän lähtökohdat ovat avoin, aktiivinen ja ajantasainen viestintä, eri välineitä käyttäen. Noudatamme avoimuusperiaatetta laajasti kaikessa viestinnässä ja toiminnassa.

Hallintosäännön mukaan kaupunginhallitus, valiokunnat, kaupunginjohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat siitä, että asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun. Lisäksi viestinnässä on otettava huomioon myös asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet.

Kehitämme viestintää selkeyttämällä ohjeistusta, koko organisaation viestintäosaamista ja vuorovaikutustaitoja sekä edistämällä viestintämyönteistä ilmapiiriä. Viestintä on yhteistyötä, ja siihen tarvitaan kaikkien panosta. Hyvin hoidettu ja toteutettu viestintä on kaikkien yhteinen etu. Kannustamme koko henkilökuntaa viestimään positiivisessa hengessä, niin sisäisesti kun ulkoisestikin.

2. Viestintä osallistumisen ja vaikuttamisen tukena

Kunnalla on kuntalaisissa määritelty viestintävelvoite ja kuntalaisella oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan. Kuntaviestintään sovelletaan kuntalain lisäksi muun muassa julkisuuslakia, henkilötietolakia, hallintolakia ja kielilakia sekä eri hallinnonalojen erityislainsäädäntöä.

Kaupungin viestintä toimii julkisen keskustelun virittäjänä ja aktivoi asukkaita vaikuttamaan kaupungin toimintaan, ja tukee siten osallistumista ja vaikuttamista. Kuntalaisviestintä koostuu suunnitelmallisesta viestinnästä, joka koskee palveluja, asioiden valmistelua ja tehtyjä päätöksiä. Monipuolisesti eri vuorovaikutteisia viestintäkanavia hyödyntävä viestintä tukee sekä demokraattista päätöksentekoa että suoraa vaikuttamista.

Kaikessa viestinnässä korostamme kuntalaisnäkökulmaa ja pyrimme luomaan edellytyksiä aitoon ja välittömään vuorovaikutukseen. Esimerkiksi panostamalla selkeään ja ymmärrettävään kielenkäyttöön tavoitamme kuntalaisia paremmin.

Viestinnän tavoitteet

Kaupungin viestinnän tavoitteena on

- kannustaa ja rohkaista asukkaita osallistumaan ja vaikuttamaan
- kertoa mitä ja missä tapahtuu sekä mistä saa tietoa kaupungin asioista
- ohjata kaupungin henkilöstöä informoimaan suunnitelmista sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista riittävän aikaisin
- kertoa kuinka asukkaat ovat vaikuttaneet palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen
- panostaa vuorovaikutukseen, tukea avointa keskustelua sekä mielipiteiden vaihtoa
- olla avointa, riittävää, osallistuvaa ja vuorovaikutteista kaikilla organisaation tasoilla

Osallistumista ja vaikuttamista tukevia viestinnän muotoja

- Kaupungin verkkosivut
- Sosiaalisen median kanavat
- Kaunis Grani -paikallislehti
- Mediatiedotteet palveluista ja päätöksenteosta
- Asiakastiedotteet palveluista
- Infonäytöt kaupungin toimipaikoissa
- Esitteet ja painotuotteet
- Yleisö- ja keskustelutilaisuudet
- Verkkosivuilla oleva palautekanava
- Otakantaa.fi ja Lausuntopalvelu.fi -verkkopalvelut

Viestinnän seuranta ja kehittäminen

Vuorovaikutuksen onnistuminen kuntalaisten ja sidosryhmien kanssa edellyttää julkisen keskustelun seuraamista ja arviointia. Tämä on myös osa kaupungin strategian toteutumisen seuranta ja auttaa kehittämään johtamista ja kaupunki-imagoa. Viestintätiimi seuraa ja kehittää osaltaan viestintää yhdessä toimialojen kanssa ja sidosryhmiä kuunnellen.

Viestinnän seuraamisessa ja arvioinnissa hyödynnetään monimuotoisia arjen työkaluja, kuten:

- Verkkosivujen kävijäseuranta ja käyttäjäkyselyt
- Verkkosivujen palautekanava
- **Verkkosivujen Askem -palautepalvelu (sisältöjen palautteen kerääminen)**
- Kuntalaistilaisuudet
- Asiakaskyselyt ja asukaspalaute
- Sosiaalisen median seuranta
- Sisäiset seurantatyökalut: tyytyväisyyskyselyt, henkilöstökyselyt jne.
- Intranetin kautta tapahtuva seuranta

Viestinnän kehittämisen painopisteet ovat seuraavat:

- Ennakoivaan viestintään panostaminen
- Kaupungin henkilöstön vuorovaikutustaitojen vahvistaminen
- Sosiaalisen median hyödyntäminen
- Selkeä virkakieli on lähtökohtana kaupungin kaikessa toiminnassa ja viestinnässä
- Viestintäosaamisen vahvistaminen koko organisaatiossa
- Päätösviestintä, eli merkittävistä päätöksistä tiedottaminen kokouksen jälkeen

3. Viestinnän organisointi ja vastuut

Kaupunginvaltuuston hyväksymä kaupunkistrategia luo edellytykset kaupungin toimialojen viestinnälle. Kaupungin viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus. Käytännössä päävastuu kaupungin viestinnästä on kaupunginjohtajalla. Toimialojen viestinnän vastuhenkilö on toimialajohtaja.

Kaupungin koko henkilöstö osallistuu välittömään viestintään. Viestintätaitoja edellytetään niin johdolta, suunnittelijoilta ja asiantuntijoilta kuin asiakaspalveluhenkilöiltäkin. Viestintätaitojen tulee aina olla keskeinen osa kaupungin henkilöstölleen tarjoamaa esihenkilökoulutusta.

Sekä henkilöstön että luottamushenkilöiden viestintätaitoja ylläpidetään muun muassa tarjoamalla koulutusta. Tavoitteena on, että kaikki ylläpitävät omia viestintätaitojaan muun muassa osallistumalla selkeän virkakielen verkkokoulutukseen. Tarkempia tietoja selkeästä virkakielestä ja kirjoitusohjeista on koottu luvussa 4 sekä intrassa sivulla *Viestinnän ohjeet*.

Sananvapaus koskee niin luottamushenkilöitä kuin kunnan henkilöstöä. Kun esiinnyttään julkisuudessa, on selkeästi ilmaistava, kun on kyse henkilökohtaisesta mielipiteestä. Asioiden käsittelyä ja yhteistyötä edistää rakentava julkinen keskustelu, jossa arvostetaan kunnan toimintaa ja kuntalaisia. Ristiriitatilanteet on aina syytä käsitellä mieluummin keskustelemalla sisäisesti kuin viemällä niitä julkisuuteen.

Media on tärkeä yhteistyökumppani. Käsittelemme tiedotusvälineitä tasapuolisesti, joustavasti ja aktiivisesti. Vastaamme ripeästi toimittajien yhteydenottopyyntöihin. Ohjaamme toimittajaa oikealle tiedonlähteelle. Jos koet epävarmuutta siitä, oletko oikea henkilö vastaamaan median tiedusteluihin tai miten vastata niihin, voit olla yhteydessä viestintätiimiin. Median kysymyksiin vastaa pääsääntöisesti henkilö, jolla on paras asiantuntemus.

Julkisuusperiaate ja viestintä

Julkishallinnon lähtökohtana on toiminnan julkisuus ja läpinäkyvyys. Julkisuuslaki velvoittaa viranomaista tuottamaan ja jakamaan tietoa. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja järjestämistään palveluista, taloudesta, valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Tiedot kuntalaisten käytettävissä olevista osallistumisen ja vaikuttamisen keinoista ovat helposti saatavilla muun muassa verkossa.

Perustuslakiin sisältyvän julkisuusperiaatteen mukaan viranomaisen hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat pääsääntöisesti julkisia. Julkisuus takaa asukkaille mahdollisuuden seurata ja valvoa viranomaisten toimintaa. Myös asukkaiden oikeusturvan kannalta julkisuusperiaate on tärkeä.

Kaikkien työntekijöiden on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu. Kauniaisten kaupunki on tietosuoja-asetuksen mukaisesti nimittänyt tietosuojavastaavan ja toimialojen edustajista koostuvan tietosuojatiimin. Tietosuojatiimi kartoittaa henkilötietoja koskevat prosessit ja laatii niistä kuvaukset sekä tunnistaa riskit. Henkilökuntaa koulutetaan ja varmistetaan sitoutuminen tietosuojan noudattamiseen. Kaupungin tarkennettu tietoturvaohje löytyy intrassa sivulla *Tietosuoja*.

Viestintätiimi

Kaupungin hallintopalveluihin kuuluva viestintätiimi suunnittelee, edistää ja toteuttaa kaupungin viestintää. Viestintätiimi vastaa kunnan verkkosivujen ja muiden viestintäkanavien kokonaisuuksista ja niiden kehittämisestä. Viestintätiimi neuvoo ja avustaa muita toimialoja ja

tulosalueita niiden viestinnän kehittämisessä ja toteuttamisessa. Kaupungin hallinnon ja viestinnän suunnittelija, tiedottaja, verkkoviestijä sekä kääntäjät kuuluvat viestintätiimiin.

Viestinnän suunnitelmallisuus ja ajankohtaisuus edellyttää tiivistä yhteistyötä. On tärkeää, että viestintätiimi saa omalta organisaatioltaan jo asioiden valmisteluvaiheessa käyttöönsä kaiken tarpeellisen tiedon. Sisäinen viestintä on avointa ja vuorovaikutteista, ja yksiköt informoivat viestintätiimiä ajankohtaisista asioistaan. Kaupungin viestintätiimi tapaa säännöllisesti henkilöstöhallinnon ja toimialojen edustajia.

Henkilöstö

Kaupungin henkilöstöllä tulee olla hyvät viestintävalmiudet asukkaiden ja asiakkaiden kohtaamisessa. Yhteydenottopyyntöihin tulee vastata kohtuullisessa ajassa. Jokainen työntekijä on viestijä omalle vastuualueelleen kuuluvissa asioissa, ja osallistuu myönteisen kaupunki-imagon vahvistamiseen.

Vastuu työyhteisöviestinnän kehittämisestä on käytännössä henkilöstöpalveluilla yhdessä viestintätiimin kanssa. **Käytännössä kaikki esihenkilöt ja työntekijät osallistuvat sisäisen viestinnän toteuttamiseen. Sisäisen viestinnän vastuut ja tavoitteet löytyvät Sisäinen viestintä -osiossa.**

Luottamushenkilöt

Puheenjohtajan rooli valtuuston, kaupunginhallituksen ja valiokunnan yhteisenä viestijänä korostuu päätöksiä selvitettäessä. Valmisteluvaiheessa puheenjohtajakin esittää vain omia kannanottojaan sekä aikatauluihin ja käsittelyyn liittyviä teknisiä asioita. Puheenjohtaja ei voi yksin päättää asioiden julkisuudesta, vaan se on valmisteluvaiheessa viranhaltijoiden vastuulla ja toimielinkäsittelyn kuluessa toimielimen yhteisesti päätettävissä. Asiakirjojen julkisuudesta säädetään julkisuuslaissa.

Puheenjohtaja edustaa kaupunkia ja toimielintä laajempien kokonaisuuksien ja linjauksien kokoajana ja viestittäjänä. Yleensä valtuuston ja kaupunginhallituksen puheenjohtajat edustavat yhdessä kaupunginjohtajan kanssa kuntaa ulospäin. He esiintyvät mediassa ja pitävät puheita kaupungin puolesta. Tällöin puheenjohtajan tehtävässä korostuvat seuraavat seikat: kokonaisnäkemys kaupungin kehittämisestä, yhteiset linjaukset – jotka ohittavat omat poliittiset päämäärät – sekä vastuun kantaminen koko organisaatiosta.

Valtuuston tehtävänä on luoda viestinnälle mahdollisuudet kaupungin strategiassa, talousarviossa sekä hallintosäännössä. Kaupunginhallitus johtaa viestintää hyväksymällä sitä koskevat ohjeet ja suunnitelmat.

Valtuuston kokoukset ovat avoimia yleisölle ja medialle, ellei valtuusto erikseen päättää jonkin asian käsittelemisestä suljetuin ovin. Muiden toimielinten kokoukset ovat sen sijaan suljettuja, ellei toimielin päättää pitää avoimia kokouksia. Suljettujen kokousten keskustelut ovat luottamuksellisia. Kokouksiin osallistuva toimielimen viestintävastaava tiedottaa merkittävimmistä päätöksistä.

4. Viestinnän yleisiä periaatteita – Miten ja kenelle viestitään

Kaikessa viestinnässä käytämme asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Hyvä ja selkeä virkakieli tukee kaupungin avoimuutta sekä kuntalaisten osallisuutta ja tiedonsaantia. On tärkeää, että myös henkilö, joka ei tunne kaupungin organisaatiota ja päätöksenteon vaiheita, pystyy ymmärtämään kaupungin viestintää. Selkeä kieli hyödyttää niin kaupungin kuntalaisia kuin sisäistä toimintaa.

Kaupunkistrategiassa on määritelty, että avoimuusperiaatetta noudetaan laajasti kaikessa viestinnässä ja toiminnassa. Päätöksenteko on avointa ja läpinäkyvää, ja kuntalaisten on helppo saada tietoa päätöksistä. Viestimme samanaikaisesti suomeksi ja ruotsiksi, ja kerromme asiat objektiivisesti ja monipuolisesti tosiasioihin perustuen.

Viestintä on aktiivista ja ajantasaista eri välineitä käyttäen. Hyödynnämme kaupungin eri viestintäkanavia ja -muotoja, kuten sähköistä viestintää, painettua viestintää sekä kasvokkaisviestintää. Kaikissa kanavissa kaupungin viestintä on mahdollisuuksien mukaan vuorovaikutteista. Pyrimme viestinnässä ottamaan huomioon kuntalaiset ja heidän tarpeensa, esimerkiksi valitsemalla sopivat viestintäkanavat sekä sisältö.

Kaupungille on laadittu graafinen ilme strategian mukaisesti, jota käytetään kaupungin viestinnässä joko sellaisenaan tai soveltaen. Kaupungin graafiset ohjeet sekä pohjat löytyvät intrasta sivulla *Graafinen ilme*.

Yleisiä kirjoitusohjeita

Alla on koottu yleisiä kirjoitusohjeita, joita kannattaa ottaa huomioon kaikessa viestinnässä. Suosittelemme myös, että kaikki tekstit oikoluetaan toisen henkilön puolesta yksikön sisällä, tai vaihtoehtoisesti viestintätiimissä, ennen tekstin julkaisua. Selkeä ja ymmärrettävä teksti helpottaa ja nopeuttaa kuntalaisten tiedonsaantia, osallisuutta ja asioiden hoitamista.

Ajattele lukijaa

Ajattele lukijaa koko kirjoitusprosessin aikana. Alla olevat kysymykset voivat auttaa sinua selkeyttämään tekstin lukijaa ja tekstin kokonaisuutta jo suunnitteluvaiheessa. Vaikka kirjoittaisit usealle vastaanottajalle, kohdista tekstisi ainoastaan yhdelle lukijalle.

- Kenelle kirjoitat, ja miksi?
- Mikä on tekstin tärkein viesti?
- Mitä lukija tietää jo ennestään?
- Mitä lukijan pitäisi tietää luettuaan tekstin?
- Lukeeko lukija koko tekstin, vai ainoastaan alun tai osan tekstistä?

Mukauta ja rajaa sisältöä

- Aloita teksti lukijalle tärkeimmällä asialla. Tällöin lukija löytää ja tunnistaa myös helposti tekstin pääasian heti alussa.
- Älä kirjoita liikaa. Tekstin tärkeiden asioiden löytäminen voi olla lukijalle vaikeaa, jos tietoa on liikaa. Kirjoita varsinkin verkkotekstit mahdollisimman ytimekkääksi, sillä kärsimätön lukija voi jättää tekstin kesken, jos et pysy asiassa.

- Vältä turhia säädösviittauksia tai pitkiä lainauksia lakiteksteistä. Harkitse, voitko ilmaista viittauksen sisällön lyhyesti mutta silti niin, ettei mitään olennaista jää pois.
 - *Hallituksen jäsenellä on oikeus kutsua yhtiökokous koolle 7 luvun 12 §:n 3 momentissa tarkoitetussa tapauksessa.*
 - > *Hallitus kutsuu yhtiökokouksen koolle. Hallituksen jäsenellä on oikeus kutsua yhtiökokous koolle, jos hänellä on syytä olettaa, ettei hallituksessa ole enää muita jäseniä.* (Lähde: kotus.fi)

Luo kokonaisuuksia ja kuvaavia otsikoita

- Yritä muodostaa tekstin sisällä selkeitä kokonaisuuksia. Varsinkin verkkosivuilla kannattaa välttää liian pitkiä kappaleita. Sisällytä ainoastaan yksi ydinajatus jokaiseen kappaleeseen. Myös kappale kannattaa aina aloittaa tärkeimmällä asialla.
- Suosi väliotsikoita varsinkin, jos teksti on pitkä. Tämän avulla lukija hahmottaa paremmin tekstin kokonaisuutta ja löytää helposti myös oikeat ja itselleen olennaiset kohdat tekstistä.
- Kirjoita tekstillesi lyhyet ja kuvaavat otsikot. Liian pitkä otsikko ei auta lukijaa, vaan voi huonontaa tekstin ymmärrettävyyttä. Älä myöskään kirjoita liian lyhyitä otsikoita.
 - *HSY seuraa taas ilmanlaatua Kauniaisissa sekä pysyvillä mittausasemilla että tänä vuonna Kauniaistentiellä olevalla siirrettävällä mittausasemalla*
 - *Ilmanlaatua seurataan*
 - > *HSY seuraa taas ilmanlaatua Kauniaisissa*

Vältä passiivia, kirjoita aktiivisesti

- Suosi tekijöitä ja tekemistä. Kirjoita suoraan kenen pitää tehdä mitä, kuka teki ja mitä hän teki. Kun verbi on kirjoitettu aktiivimuodossa, tekijä käy selville lukijalle ja teksti puhuttelee paremmin lukijaa.
- Erityisen tärkeää on, että lukija näkee ja ymmärtää, mitä hänen itsensä pitää tai on hyvä tehdä.
 - *Hakemus lähetetään > Lähetä hakemus*
 - *Asiasta tiedottaminen tapahtuu kaupungin kotisivuilla. > Kaupunki tiedottaa asiasta kotisivuilla.*
 - *Päätös asiasta on tehty (kaupunginvaltuuston toimesta). > Kaupunginvaltuusto on päättänyt asiasta.*

Käytä selkeää ja ymmärrettävää kieltä

- Käytä selkeitä, ymmärrettäviä ja konkreettisia sanoja. Yritä ilmaista asiat niin konkreettisesti kuin mahdollista. Käytä tavallisia sanoja ja vältä kapulakieltä.
 - Vältä mielellään näitä: jotain tapahtuu jonkun ”toimesta”, jotain tapahtuu jollain ”taholla”, jonkun ”puitteissa” tai ”tiimoilta”
 - *suorittaa rakentaminen > rakentaa*
 - *arviointiprosessin merkitys > arvioinnin merkitys*
 - *tiedottaminen tapahtuu > kaupunki tiedottaa*
- Älä kirjoita liian pitkiä lauseita. Vältä pitkiä virkkeitä mutta myös pelkkien lyhyiden päälauseiden käyttöä.

- Vältä turhia lyhenteitä. Lyhenteet lyhentävät tekstiä, mutta katkovat lukukokemusta ja voi tehdä tekstistä vaikeasti luettavan, jos lyhenne ei ole tuttu. Kirjoita auki lyhenteet ja selitä uudet termit ainakin ensimmäisen maininnan yhteydessä tekstissä.

Kirjoitusohjeita, oppaita ja koulutuksia

- [Kotimaisten kielten keskuksen ohjeita](#): Suosituksia, nimistösuunnittelun ohjeita ja virkakieliohjeita sekä testejä.
- [Kielitoimiston ohjepankki](#): Vastauksia monenlaisiin oikeinkirjoitusta, kielioppia ja nimiä koskeviin kysymyksiin.
- [Hyvän virkakielen ohjeita](#): Apua asiallisten, selkeiden ja ymmärrettävien tekstien kirjoittamiseen sekä kielellisen saavutettavuuden parantamiseen.
- [Virkakielitestit](#): Tekstin kuntotarkastus, Virkakielityön testi sekä Selkeän kielen päivän testi.
- [Hyvä virkakieli – Selkeyttä lauseita ja virkkeitä](#): Kaikille avoin ja maksuton verkkokurssi, joka johdattaa hyvään virkakieleen.
- Ruotsiksi: [Lästips klarspråk](#), [Klarspråkhjälpen](#), [Språkhjälp](#) och [Webbkurs i klarspråk](#)

5. Ulkoinen viestintä

Kaikilla on oikeus tietoon ja vuorovaikutukseen. Kuntalaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan valmistelussa olevista asioista sekä siitä, millä tavoin kuntalaiset voivat esittää kysymyksiä, ilmaista mielipiteensä ja osallistua päätösten valmisteluun. Kaupungin ulkoinen viestintä on myös mahdollisuuksien mukaan vuorovaikutteista.

Kuntalaisille on annettava ajoissa tietoa valmisteluun tulevista asioista, aikatauluista, tiedonsaantikanavista ja osallistumistavoista. Tärkeää on kertoa myös siitä, kuinka saatu palaute käsitellään ja miten osallistumisen vaikutuksista tiedotetaan. Osallistumiskeinojen tulee olla monipuoliset ja tavoittaa kaikki erityisryhmät.

Viestintä tavoittaa parhaiten, kun käytetään useita eri välineitä samanaikaisesti. Erityisesti verkkoviestinnän viestintäympäristö on nopeasti muuttuva ja kehittyvä. Kaupunki seuraa aktiivisesti alan kehitystä ja ylläpitää ennakkoluulotonta valmiutta ottaa käyttöön uusia tapoja viestiä ja ylläpitää yhteyttä asukkaiden kanssa. Erityisesti sähköisten viestintäkanavien kehittyminen lisää tiedon esteettömyyttä ja saavutettavuutta.

Ulkoisen viestinnän kanavat

Kauniaisten kaupungilla on seuraavat viestintäkanavat käytössä:

- Verkkosivut
- Sosiaalinen media
- Paikallislehti Kaunis Grani
- Sähköposti
- Puhelinvaihteen informointi
- Infonäytöt
- Mediaviestintä
- Asukastilaisuudet

- Tiedotteet
- Puhelinpäivystys
- Lehti-ilmoitukset
- Ilmoitustaulut

Verkkosivut ja sosiaalinen media

Iso osa viestinnästä tapahtuu verkkosivuillamme, www.kauniainen.fi. Kaupungin palveluiden kuvausten lisäksi verkkosivuilla uutisoidaan ajankohtaisista asioista ja julkaistaan muun muassa kuulutuksia, tiedotteita sekä tapahtumia. Verkkosivujen kautta kuntalaisten on myös mahdollista antaa palautetta ja vaikuttaa kaupungin asioihin.

Kaupungin verkkosivut sisältävät ajankohtaista, kaksikielistä tietoa ja sivuja päivitetään säännöllisesti. Jokainen toimiala vastaa siitä, että omat kuulutukset ja muut ajankohtaiset asiat ja tiedot tulevat verkkosivuille ja että palvelukuvaukset ja yhteystiedot pysyvät ajantasaisena. Tietojen muuttuessa ne on päivitettävä viipymättä verkkosivuille. Verkkosivujen sisällöstä löytyy myös suppeampi englanninkielinen versio [keskeisistä palveluista ja asioista](#). [Vastataksemme monikielisyyden asettamiin tarpeisiin olemme hankkineet verkkosivuille Kääntäjä -palvelun, joka mahdollistaa sisällön kääntämisen usealle eri kielelle.](#)

[Kaupungin verkkosivut täyttävät saavutettavuuden tekniset vaatimukset \(WCAG 2.1 -ohjeistuksen AA-taso\). Koulutuksella ja ohjeistuksella parannamme jatkuvasti myös sisällön saavutettavuutta.](#)

Sosiaalinen media on tullut kiinteäksi osaksi verkkoviestintää ja yhä useammin myös kuntaviestinnän arkea. Sosiaalisessa mediassa toimimisella edistetään kuntalaisten tiedonsaanti-, vuorovaikutus- ja vaikutusmahdollisuuksia. Sosiaalisessa mediassa noudatetaan samoja lakeja ja ohjeita kuin muussakin kaupungin toiminnassa ja viestinnässä. Kaupungin sosiaalisen median kanaville jaetaan ajankohtaista tietoa, tapahtumia ja uutisia. Sosiaalisen median kanavat toimivat verkkosivujen täydentäjänä, ja auttavat laajemmin tavoittamaan kuntalaisia ja eri kohderyhmiä.

Kaupungin sosiaalisen median kanavat ovat Facebook, Twitter, Instagram sekä LinkedIn. Viestintätiimillä on päävastuu kaupungin sosiaalisen median kanavista. Viestintätiimin kanssa on keskusteltava ennen uuden kanavan tai tilin avaamista. Organisaation nimissä ja organisaation sosiaalisen median tililtä käsin toimii viestintätiimi sekä muut nimetyt henkilöt.

[Seuraamme aktiivisesti kaupungin sosiaalisen median kanavissa käytävää keskustelua ja kommentointia. Kaupunkilaiset ottavat meihin yhteyttä myös kaupungin sosiaalisen median kanavien kautta, ja vastaamme näihin yhteydenottoihin niin pian kuin mahdollista.](#)

Kriisiviestintä

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää tilanteissa, jossa organisaation toiminta on jostain syystä häiriintynyt. Kriisitilanteita varten on laadittu erillinen kriisiviestintäohje.

6. Sisäinen viestintä

Viestinnästä, jota tehdään suunnitellusti ja organisoidusti organisaation sisällä, käytetään nimitystä sisäinen viestintä. Sisäisen viestinnän avulla kerrotaan [ja keskustellaan](#) kaupungin,

toimialan tai tulosalueen tavoitteista, strategioista, suunnitelmista, toiminnasta, palveluista, taloudesta, muutoksista, päätöksistä, henkilöstöeduista ja ajankohtaisista asioista.

Sisäisen viestinnän vastuut ja tavoitteet

Hyvä ulkoinen viestintä syntyy hyvin hoidetusta sisäisestä viestinnästä ja vuorovaikutuksesta. Toiminnasta kerrotaan totuudenmukaisesti, realistisesti ja objektiivisesti. Tiedottamisen lisäksi asioita pyritään selventämään, tekemään ymmärrettäviksi ja taustoittamaan. Onnistumisten lisäksi myös ongelmallisista asioista kerrotaan ja siitä, miten ne on suunniteltu ratkaistaviksi.

Avoin päätöksenteko- ja viestintäkulttuuri näkyy myös organisaation sisällä. Muutostilanteiden johtaminen edellyttää avoimuutta ja vuorovaikutusta. Keskeisistä kaupungin toimintaa koskevista asioista henkilöstön tulee saada tieto ensimmäisenä tai vähintään samanaikaisesti asiaa koskevan ulkoisen tiedottamisen kanssa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi merkittävät suunnitelmat ja muutokset organisaatiossa, toiminnassa tai palveluissa.

Yksiköiden esihenkilöt ja henkilöstö ovat avainasemassa ja viestinnän yleiset periaatteet näkyvät arkipäivän työssä. Esihenkilön tehtävänä on kertoa viraston tai laitoksen toiminnasta ja tavoitteista sekä siitä, mitä ne konkreettisesti merkitsevät oman yksikön toiminnassa ja työssä. Sisäinen viestintä rakentuu keskustelulle ja vuorovaikutukselle, johon kaikki työyhteisön jäsenet osallistuvat. Vastuu riittävästä, avoimesta ja oikea-aikaisesta sisäisestä viestinnästä kuuluu viime kädessä esihenkilölle, mutta samalla sisäisen viestinnän käytännön toimintamalli on hajautettu: se kertoo, joka parhaiten tietää.

Sisäisen viestinnän kanavat

Kauniaisten kaupungin sisäisen viestinnän pääkanava on intranet. [Intranetistä löytyy ajankohtaiset uutiset ja tiedotteet sekä tiedostot.](#) Jokaisen työntekijän vastuulla on seurata yleistä tiedottamista eri asioista.

Seuraavat viestintäkanavat ovat käytössä:

- Intranet
- Sähköposti
- Teams
- Henkilöstöinfot ja esihenkilötapaamiset
- Työpaikkakokoukset