Kauniaisten kaupungin viestintäohje 2026–



KAUNIAISTEN KAUPUNKI GRANKULLA STAD

Kaupunginhallitus hyväksynyt XX.XX.2026

Sisällysluettelo

1. Kaupungin viestinnän perusta 1
   1.1. Viestinnän rooli ja arvot 1
   1.2. Lainsäädäntö ja viestintävelvoitteet 1
   1.3. Saavutettava viestintä 2
   1.4. Tekoälyn käyttö viestinnässä 2
2. Viestinnän tavoitteet ja kehittäminen 3
   2.1. Viestinnän tavoitteet 3
   2.2. Viestinnän seuranta ja arviointi 3
   2.3. Viestinnän kehittämisen painopisteet 3
3. Viestinnän vastuut ja roolit 4
   3.1. Viestintätiimin rooli 4
   3.2. Toimialojen, esihenkilöiden ja henkilöstön rooli 4
   3.3. Toimielinten ja luottamushenkilöiden rooli 5
4. Viestinnän toimintamallit 5
   4.1. Päätös- ja valmisteluviestintä 5
   4.2. Mediaviestintä 7
   4.3. Palvelu- ja asiakasviestintä 8
5. Viestintäkanavat 8
   5.1. Ulkoiset viestintäkanavat 8
   5.2. Sisäiset viestintäkanavat 9
6. Työyhteisöviestintä 9
   6.1. Työyhteisöviestinnän periaatteet ja tavoitteet 10
   6.2. Työyhteisöviestinnän vastuut 10
7. Häiriö- ja kriisiviestintä 11
   7.1. Häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet 11
8. Liitteet 14
   Liite 1: Sosiaalisen median ohje 15

1. Kaupungin viestinnän perusta

1.1. Viestinnän rooli ja arvot

Kauniaisten kaupungin viestinnän lähtökohtana on avoin, aktiivinen, ajantasainen ja monikanavainen viestintä. Noudatamme avoimuusperiaatetta kaikessa viestinnässämme.

Kauniaisten kaupunginvaltuuston 15.9.2025 hyväksymässä strategiassa Kauniaisten kaupungin arvot ovat: asukaslähtöisyys, avoimuus, yhteisöllisyys ja yhdenvertaisuus sekä vastuullisuus ja kestävyys. Nämä arvot luovat pohjan kaupungin viestinnälle. Kauniaisten strategia painottaa, että kaupungin keskeinen viestintä toimii suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä selkosuomeksi ja on helposti saavutettavissa.

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.

1.2. Lainsäädäntö ja viestintävelvoitteet

Kauniaisten kaupungin viestintää ohjaa kuntalain (KuntaL 29 §) määrittelemä tiedottamisvelvollisuus. Kaupungin on tiedotettava toiminnastaan asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Sen tulee antaa riittävästi tietoa järjestämistään palveluista, taloudesta, valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista sekä asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Lisäksi kaupungin on kerrottava, miten jokainen voi osallistua ja vaikuttaa päätösten valmisteluun. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä sekä otettava huomioon eri asukasryhmien tarpeet.

Kaupungin viestintään sovelletaan kuntalain lisäksi muun muassa julkisuuslakia, tietosuojalakia, hallintolakia ja kielilakia sekä eri hallinnonalojen erityislainsäädäntöä.

Hallintosäännön 5. pykälän mukaan kaupunginhallitus johtaa kaupungin viestintää kaupungin toiminnasta sekä hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista. Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. 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.

Julkishallinnon lähtökohtana on toiminnan julkisuus ja läpinäkyvyys. Julkisuuslaki velvoittaa viranomaista tuottamaan ja jakamaan tietoa. 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.

1.3. Saavutettava viestintä

Kauniaisten kaupunki viestii siten, että tieto on mahdollisimman helposti kaikkien saatavilla ja ymmärrettävissä. Saavutettavuus koskee verkkosivujen lisäksi sosiaalista mediaa, asiakirjoja, videoita, kuvia, tapahtumia ja muuta viestintää. Kaupunki kehittää viestinnän saavutettavuutta jatkuvasti ja tavoitteena on, että verkkopalvelut täyttävät WCAG-ohjeistuksen AA-tason vaatimukset.

Saavutettavan viestinnän periaatteet

- Käytämme selkeää, ymmärrettävää ja kuntalaislähtöistä kieltä.
- Kerromme tärkeimmän asian heti tekstin alussa.
- Vältämme hallintojargonia, pitkiä lauserakenteita ja tarpeettomia lyhenteitä.
- Käytämme informatiivisia otsikoita ja väliotsikoita.
- Huolehdimme riittävästä kontrastista, luettavasta ulkoasusta ja selkeästä rakenteesta.
- Lisäämme kuville ja grafiikoille vaihtoehtoiset tekstit (alt-tekstit).
- Tekstitämme videot ja huomioimme saavutettavuusvaatimukset myös ääni- ja videosisällöissä.
- Julkaisemme asiakirjat mahdollisuuksien mukaan saavutettavassa muodossa.
- Huomioimme kaupungin kaksikielisyyden sekä tarvittaessa muut kohderyhmien tarvitsemat kielet.
- Käytämme viestinnässä useita kanavia, jotta tieto tavoittaa erilaiset käyttäjäryhmät.

Jokainen viestinnän sisältöjä tuottava työntekijä vastaa omien sisältöjensä saavutettavuudesta. Viestintäyksikkö tukee henkilöstöä ohjeistuksella, koulutuksella ja saavutettavuuden seurannalla. Verkkosivujen saavutettavuutta seurataan säännöllisesti sovituilla työkaluilla.

Häiriö- ja kriisiviestinnässä saavutettavuuteen, yhdenvertaisuuteen ja eri väestöryhmien tarpeisiin kiinnitetään erityistä huomiota. Tietoa tarjotaan mahdollisimman nopeasti useissa kanavissa ja molemmilla kansalliskielillä. Muiden kielten ja selkokielen tarve arvioidaan sisällön, kohderyhmän ja tilanteen mukaan.

1.4. Tekoälyn käyttö viestinnässä

Tekoälyä voidaan hyödyntää viestinnän tukena esimerkiksi tekstien luonnostelussa, tiivistämisessä, ideoinnissa ja sisällön muokkaamisessa eri kohderyhmille. Tekoälyn tuottama sisältö ei kuitenkaan sellaisenaan korvaa työntekijän harkintaa ja vastuuta.

Tekoälyä käytettäessä:

- tarkistamme aina tekoälyn tuottaman sisällön oikeellisuuden ennen julkaisemista huolehdimme tietosuojasta, tietoturvasta ja salassa pidettävien tietojen suojaamisesta
- arvioimme sisällön selkeyden, saavutettavuuden ja soveltuvuuden kohderyhmälle
- varmistamme, että julkaistava sisältö noudattaa kaupungin viestinnän periaatteita
- ihminen vastaa aina julkaistavasta sisällöstä.

Tekoälyn käyttöä koskevat tarkemmat kaupungin yhteiset ohjeet löytyvät intrasta.

2. Viestinnän tavoitteet ja kehittäminen

Kaupungin viestintä virittää julkista keskustelua. Se aktivoi asukkaita vaikuttamaan kaupungin toimintaan ja tukee näin osallistumista ja vaikuttamista. Kaupungin viestintä on suunnitelmallista, olipa kyse sitten palveluista, asioiden valmistelusta tai tehdyistä päätöksistä viestimisestä. Monipuolisesti eri viestintäkanavia hyödyntävä viestintä tukee sekä demokraattista päätöksentekoa että suoraa vaikuttamista.

2.1. Viestinnän tavoitteet

Kaikessa viestinnässä pyrimme korostamaan kuntalaisnäkökulmaa ja luomaan edellytyksiä aitoon ja välittömään vuorovaikutukseen. Panostamalla selkeään ja ymmärrettävään kielenkäyttöön tavoitamme asukkaat paremmin.

Kaupungin viestinnän tavoitteena on

- kertoa, mitä ja missä tapahtuu sekä mistä saa tietoa kaupungin asioista
- kannustaa ja rohkaista asukkaita osallistumaan ja vaikuttamaan
- ohjata kaupungin henkilöstöä viestimään aktiivisesti ja avoimesti
- panostaa vuorovaikutukseen, tukea avointa keskustelua sekä mielipiteiden vaihtoa
- olla avointa, riittävää, osallistuvaa ja vuorovaikutteista kaikilla organisaation tasoilla.

2.2. Viestinnän seuranta ja arviointi

Viestintätiimi seuraa ja kehittää viestintää yhdessä toimialojen kanssa ja sidosryhmiä kuunnellen. Viestinnän seuraamisessa ja arvioinnissa hyödynnämme monipuolisia työkaluja, kuten:

- verkkosivuston kävijäseurantaa ja analytiikkatyökalua
- verkkosivuston palautekanavaa
- verkkosivuston sisältö-, laatu- ja saavutettavuustyökalua
- verkkosivuston käyttäjäkyselyitä
- asukastilaisuuksia
- sosiaalisen median seurantaa
- sisäisiä seurantatyökaluja: intranetin käyttäjäkyselyitä, henkilöstökyselyitä
- Microsoftin sovellusten analytiikkatyökaluja.

2.3. Viestinnän kehittämisen painopisteet

Viestinnän kehittäminen on osa kaupungin strategian toteutumisen seurantaa ja auttaa kehittämään johtamista ja Kauniaisten brändiä. Viestinnän kehittämisen painopisteet ovat seuraavat:

- ennakoivaan viestintään panostaminen
- kaupungin henkilöstön viestintätaitojen vahvistaminen
- verkkosivujen saavutettavuuden parantaminen
- sosiaalisen median sisältöjen tavoitettavuus

- selkeän virkakielen käyttäminen lähtökohtana kaupungin kaikessa toiminnassa ja viestinnässä
- viestintäosaamisen vahvistaminen koko organisaatiossa
- päätösviestintä eli merkittävistä päätöksistä tiedottaminen
- kaupungin julkisuuskuvan kehittäminen
- kaupungin brändin kirkastaminen.

3. Viestinnän vastuut ja roolit

Kaupungin viestinnän johtamisesta määrätään hallintosäännössä. Kaupunginhallitus johtaa kaupungin viestintää ja hyväksyy yleiset viestinnän ja tiedottamisen periaatteet. Toimielimet, kaupunginjohtaja ja toimialojen johtavat viranhaltijat vastaavat omalla toimialallaan siitä, että viestintä tukee avointa valmistelua, päätöksentekoa ja kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia.

3.1. Viestintätiimin rooli

Kauniaisten kaupungin yleishallinnon hallintopalveluihin kuuluva viestintätiimi suunnittelee, edistää ja toteuttaa kaupungin viestintää. Viestintätiimi vastaa kaupungin verkkosivujen ja muiden viestintäkanavien kokonaisuuksista ja niiden kehittämisestä. Viestintätiimi neuvoo ja avustaa toimialoja ja tulosalueita viestinnän kehittämisessä ja toteuttamisessa. Tiimiin kuuluvat kaupungin viestintäasiantuntija, tiedottaja, kääntäjät sekä hallinnon erityisasiantuntija.

Viestinnän suunnitelmallisuus ja ajankohtaisuus edellyttävät 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.

3.2. Toimialojen, esihenkilöiden ja henkilöstön rooli

Kannustamme koko henkilökuntaa viestimään aktiivisesti ja avoimesti. Viestintätaitoja edellytetään niin johdolta, suunnittelijoilta ja asiantuntijoilta kuin asiakaspalveluhenkilöiltäkin. Tarjoamme koulutusta henkilöstöllemme viestintätaitojen kehittämiseksi. Tietoa koulutuksista ja oikeinkirjoitusohjeista on koottu intraan otsikon ”Viestintäohjeet” alle.

Sananvapaus koskee niin luottamushenkilöitä kuin kaupungin henkilöstöäkin. Kun kaupungin työntekijä esiintyy julkisuudessa, hänen on selkeästi ilmaistava, milloin on kyse henkilökohtaisesta mielipiteestä. Asioiden käsittelyä ja yhteistyötä edistää rakentava julkinen keskustelu, jossa arvostetaan kaupungin toimintaa ja asukkaita. Ristiriitatilanteet on aina syytä käsitellä mieluummin keskustelemalla sisäisesti kuin viemällä niitä julkisuuteen.

Kaikkien työntekijöiden on huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyydensuoja 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. Kaupungin tarkennettu tietoturvaohje löytyy intrasta sivulla *Tietosuoja*.

3.3. Toimielinten ja luottamushenkilöiden rooli

Kaupungin operatiivisista asioista viestivät ensisijaisesti toimivaltaiset viranhaltijat ja asiantuntijat. Toimielimen puheenjohtaja edustaa kaupunkia ja toimielintä laajempien kokonaisuuksien ja linjauksien kokoajana. Puheenjohtajan tehtävässä korostuvat kokonaisnäkemys kaupungin kehittämisestä, yhteiset linjaukset – jotka ohittavat omat poliittiset päämäärät – sekä vastuun kantaminen koko organisaatiosta.

Kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen tai valiokunnan puheenjohtaja ei voi yksin päättää asioiden julkisuudesta, vaan se on valmisteluvaiheessa viranhaltijoiden vastuulla ja toimielinkäsittelyn kuluessa toimielimen yhteisesti päätettävissä. Asiakirjojen julkisuudesta säädetään julkisuuslaissa.

Kaupunginvaltuusto luo toimivalle viestinnälle edellytykset päättäessään kuntastrategiasta, hallintosäännöstä ja talousarviosta (Kuntalaki 14 §). Valtuuston kokoukset ovat avoimia yleisölle ja medialle, ellei valtuusto erikseen päätä jonkin asian käsittelemisestä suljetuin ovin. Muiden toimielinten kokoukset ovat sen sijaan suljettuja, ellei toimielin päätä pitää avoimia kokouksia. Suljettujen kokousten keskustelut ovat luottamuksellisia.

4. Viestinnän toimintamallit

Kaupunkistrategiassa on määritelty, että noudatamme avoimuusperiaatetta kaikessa viestinnässä. Päätöksenteko on avointa ja läpinäkyvää, ja asukkaiden on helppo saada tietoa päätöksistä. Pyrimme aina viestimään samanaikaisesti suomeksi ja ruotsiksi ja kerromme asiat objektiivisesti tosiasioihin perustuen.

4.1. Päätös- ja valmisteluviestintä

Asukkailla on oikeus itseään ja kaupunkia koskevaan tietoon. 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.

Kaupungin tulee antaa asukkailleen ajoissa tietoa valmisteluun tulevista asioista, aikatauluista, tiedonsaantikanavista ja osallistumistavoista. Tärkeää on kertoa myös siitä, kuinka saatu palaute käsitellään ja miten osallistumisen vaikutuksista viestitään.

Kaupunki viestii merkittävistä päätöksistä avoimesti, oikea-aikaisesti ja ymmärrettävästi. Päätöksistä kerrotaan sen jälkeen, kun toimielin on tehnyt päätöksen ja päätös on julkinen.

Viestinnässä kerromme:

- mitä päätettiin
- ketä päätös koskee
- milloin päätös tulee voimaan tai miten asia etenee seuraavaksi.

Viestimme päätöksistä kohderyhmän kannalta tarkoituksenmukaisissa kanavissa. Viestinnässä käytämme selkeää yleiskieltä ja vältämme hallinnollista terminologiaa. Kerromme päätöksistä yhdenmukaisesti sekä henkilöstölle että ulkoisille kohderyhmille huomioiden julkisuus- ja tietosuojasääntely. Toimielinten kokouksiin osallistuva esittelijä huolehtii siitä, että viestimme merkittävimmistä päätöksistä. Esittelijä tai asian valmistelija toimittaa merkittävistä päätöksistä pääviestit ja tärkeimmät nostot viestintätiimille viestinnän valmistelua varten.

Käytännön malli päätösviestinnälle:

Taso	Mitä viestitään	Kanava
0–3 työpäivää	Napakka uutinen merkittävistä päätöksistä ja niiden vaikutuksista	Ulkoinen: Verkkouutinen, tiedote, some Sisäinen: Intranet, Teams
Pöytäkirjan valmistuttua	Virallinen päätös ja muutoksenhaku	Dynasty / pöytäkirja verkkoon

Nyrkkisääntö: *Kerro ensin, mitä päätettiin ja mitä se tarkoittaa kuntalaiselle. Hallinnolliset yksityiskohdat tulevat vasta sen jälkeen.*

Päätösviestinnän muistilista

Mitä kerrotaan?	Käytännön ohje
Otsikko	Kerro varsinainen päätös heti otsikossa tai tekstin alussa.
Miksi?	Tiivistä päätöksen tausta, tavoite ja keskeiset perustelut.
Ketä koskee?	Nimeä kohderyhmät, palvelut tai alueet, joihin päätös vaikuttaa.
Mitä muuttuu?	Kuvaa konkreettiset muutokset kuntalaisen, asiakkaan tai henkilöstön näkökulmasta, mikäli mahdollista.
Milloin?	Kerro voimaantulo, toteutusaikataulu ja mahdolliset siirtymäajat.

Mitä tapahtuu seuraavaksi?	Kuvaa jatkovalmistelu, toimeenpano ja seuraava päätöksentekovaihe.
Mistä saa lisätietoja?	Lisää yhteyshenkilö sekä linkki päätökseen, pöytäkirjaan tai lisätietoihin.
Kenelle?	Tunnista henkilöstö, asukkaat, asiakkaat, media ja muut keskeiset sidosryhmät.
Missä kanavissa?	Valitse kohderyhmille sopivat sisäiset ja ulkoiset kanavat.
Millä kielellä?	Käytä selkeää yleiskieltä sekä huomioi kaksikielisyys ja saavutettavuus.
Kuka vastaa?	Sovi sisällön valmistelija, hyväksyjä, julkaisija ja kysymyksiin vastaava henkilö.
Tietosuoja?	Tarkista salassapito, henkilötietojen suoja ja keskeneräisten asioiden julkisuus.

4.2. Mediaviestintä

Media on tärkeä yhteistyökumppani. Käsittelemme tiedotusvälineitä tasapuolisesti, joustavasti ja aktiivisesti. Vastaamme ripeästi toimittajien yhteydenottopyyntöihin ja ohjaamme toimittajaa oikealle tiedonlähteelle. Jos median edustaja on sinuun yhteydessä, ilmoita asiasta aina viestintätiimille.

Koko kaupungin organisaatioon liittyvissä asioissa Kauniaisten kaupungin edustajana on ensisijaisesti kaupunginjohtaja. Muissa asioissa medialle vastaa ensisijaisesti henkilö, jonka vastuulle ja asiantuntemukseen asia kuuluu. Laajoissa, koko kaupunkia koskevissa tai muuten erityistä koordinointia vaativissa, asioissa lausunnoista ja pääviesteistä sovitaan johdon ja viestintätiimin kanssa. Jos koet epävarmuutta siitä, oletko oikea henkilö vastaamaan median tiedusteluihin tai miten vastata niihin, ole yhteydessä viestintätiimiin.

Kaupungin mediaviestinnän peruskäytännöt:

- Selkeät roolit ja vastuut
    - Vain nimetyt henkilöt (viestinnän yhteyshenkilö + toimialajohto) antavat lausuntoja medialle.
    - Toimialojen nimetyt “sisältövastuuhenkilöt” tuottavat faktat nopeasti viestinnälle.
- Reagoimme nopeasti, selkeästi ja palveluhenkisesti.
- Kaikilla puhujilla on yhtenäiset pääviestit.
    - Jokaisesta isommasta aiheesta laaditaan 3–5 pääviestiä, usein kysytyt kysymykset.
- Tiedotamme aktiivisesti ja ennakoimme.
    - Tehdään tiedote, kun palvelut muuttuvat, alkaa iso hanke, syntyy kiinnostavaa dataa tai saavutuksia.
- Otsikko on uutismuodossa eikä sisällä hallintokieltä.
- Helpotamme median työtä (aineistot, haastattelut).

- Yhtenäinen linja säilyy haastavissa tilanteissa: avoimuus ja johdonmukaisuus myös kriiseissä.

4.3. Palvelu- ja asiakasviestintä

Palvelu- ja asiakasviestinnän tavoitteena on varmistaa, että kaupunkilaiset, asiakkaat ja muut sidosryhmät saavat tarvitsemansa tiedon ja neuvonnan oikea-aikaisesti, selkeästi ja helposti saavutettavassa muodossa. Viestinnän tulee tukea sujuvaa asiointia, palvelujen käyttöä sekä asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa. Palvelu- ja asiakasviestinnässä huomioimme eri asiakasryhmien tarpeet, saavutettavuuden ja monikanavaisuuden.

Kaupungin palveluviestintä kattaa:

- neuvonnan ja asioinnin ohjauksen
  - asiakaspalvelupisteiden kasvokkainen viestintä
  - puhelinneuvonta
  - sähköposti ja asiointipostit
- ajantasaisen tiedottamisen
  - palvelumuutoksista tiedottaminen (esim. aukioloajat, remontit)
  - häiriötilannetiedotteet (vesikatkot, IT-häiriöt)
  - uutiset verkkosivuilla ja intrassa
  - mediaviestintä ja lehdistötiedotteet
- kohdennetun viestinnän
  - kirjeet ja sähköiset ilmoitukset (esim. päätökset, maksut)
  - tekstiviestit (esim. ajanvarausmuistutukset, häiriötiedot)
  - uutiskirjeet eri kohderyhmille (esim. yrittäjät, huoltajat)
  - Wilma- ja eVaka-viestintä (koulujen ja päiväkotien sekä perheiden välillä)
  - Suomi.fi-viestit yksityishenkilöille kohdennetuista päätöksistä ja virallisista tiedoksiannoista
- vuorovaikutuksen ja osallistamisen
  - asiakaskyselyt ja palautekanavat
  - asukastilaisuudet ja kuulemiset
  - digitaaliset osallistumisalustat.

5. Viestintäkanavat

5.1. Ulkoiset viestintäkanavat

Kauniaisten kaupungilla on käytössään seuraavat ulkoiset viestintäkanavat:

- verkkosivut
- sosiaalinen media
- paikallislehti Kaunis Grani
- sähköposti

- infonäytöt
- mediatiedotteet
- asukastilaisuudet
- ilmoitustaulut.

Suurin osa ulkoisesta viestinnästä tapahtuu verkkosivustollamme, www.kauniainen.fi. Kaupungin palveluiden kuvausten lisäksi verkkosivustolla uutisoidaan ajankohtaisista asioista ja julkaistaan muun muassa kuulutuksia, tiedotteita sekä tapahtumia. Verkkosivuston kautta asukkaiden on myös mahdollista antaa palautetta ja vaikuttaa kaupungin asioihin.

Kaupungin verkkosivusto sisältää 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 ajantasaisina. Tietojen muuttuessa ne on päivitettävä viipymättä verkkosivuille. Pyrimme vastaamaan monikielisyyden luomiin tarpeisiin. Siksi kaupungin verkkosivustolla on käytössä kääntäjäpalvelu, jonka avulla sisällön voi kääntää englanniksi, arabiaksi, viroksi, kiinaksi, venäjäksi ja ukrainaksi. Automaattisesti tuotetut käännökset eivät ole kaupungin tarkistamia kieliversioita.

Kaupungin verkkosivuston lisäksi ajankohtaista tietoa jaetaan aktiivisesti kaupungin sosiaalisen median kanavissa. Sosiaalisen median käytöstä ja toimintatavoista on erillinen ohje (liite 1).

5.2. Sisäiset viestintäkanavat

Kauniaisten kaupungin sisäisen viestinnän pääkanava on intranet. Intranetistä löytyvät ajankohtaiset uutiset ja tiedotteet sekä tiedostot. Jokaisen työntekijän vastuulla on seurata intrassa ja kaupungin yhteisessä Teams-tiimissä julkaistavia uutisia ja sisältöjä.

Seuraavat sisäiset viestintäkanavat ovat käytössä:

- intranet
- Teams
- henkilöstöinfot ja esihenkilöinfot
- työpaikkakokoukset

6. Työyhteisöviestintä

Työyhteisöviestintä on suunnitelmallista, selkeää ja vuorovaikutteista arjen johtamista. Viestintä varmistaa, että jokainen työntekijä tietää mitä tapahtuu, miksi ja miten se vaikuttaa omaan työhön. Avoin päätöksenteko- ja viestintäkulttuuri näkyy myös organisaation sisällä. Muutostilanteiden johtaminen edellyttää avoimuutta ja vuorovaikutusta.

6.1. Työyhteisöviestinnän periaatteet ja tavoitteet

Työyhteisöviestintä on osa jokapäiväistä johtamista. Sen tavoitteena on varmistaa, että jokainen työntekijä saa oikea-aikaisesti ymmärrettävää tietoa ja voi osallistua keskusteluun. Viestimme ajoissa, selkeästi ja vuorovaikutteisesti.

Keskeisistä kaupungin toimintaa koskevista asioista henkilöstön tulee saada tieto ensimmäisenä tai vähintään samanaikaisesti asiaa koskevan ulkoisen viestinnän kanssa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi merkittävät suunnitelmat ja muutokset organisaatiossa, toiminnassa tai palveluissa.

Perusperiaatteet:

- Avoimuus: kerromme asioista selkeästi ja rehellisesti
- Oikea-aikaisuus: viestimme ajoissa – mieluummin liian aikaisin kuin liian myöhään
- Ymmärrettävyys: käytämme selkeää kieltä
- Vuorovaikutteisuus: mahdollistamme kysymykset ja keskustelun
- Yhdenmukaisuus: viestimme samat pääviestit koko organisaatiossa
- Varmistamme, että tieto on kaikkien saatavilla
- Huomioimme eri työnkuvat (myös ilman jatkuvaa tietokoneen käyttöä)
- Teemme selkeää ja saavutettavaa sisältöä

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

Strategian mukaisesti kaupungille on laadittu graafinen ilme, jota käytetään kaupungin viestinnässä. Kaupungin graafiset ohjeet sekä pohjat löytyvät intrasta sivulta *Visuaalinen ilme ja pohjat.* Kauniaisten kaupungin brändityö on aloitettu vuoden 2026 alussa, ja sen myötä kaupungille luodaan brändikäsikirja.

6.2. Työyhteisöviestinnän vastuut

Organisaation johto, toimialojen johto sekä yksiköiden esihenkilöt ovat sisäisessä viestinnässä avainasemassa. Esihenkilön tehtävänä on kertoa vastuualueensa toiminnasta ja tavoitteista sekä siitä, mitä ne konkreettisesti merkitsevät oman yksikön toiminnassa ja työssä.

Sisäinen viestintä rakentuu keskustelulle ja vuorovaikutukselle, johon kaikilla työyhteisön jäsenillä on mahdollisuus osallistua. Vastuu riittävästä, avoimesta ja oikea-aikaisesta työyhteisöviestinnästä kuuluu viime kädessä esihenkilölle. Samalla sisäisen viestinnän käytännön toimintamalli on hajautettu: se kertoo, joka parhaiten tietää.

Vastuu työyhteisöviestinnän kehittämisestä on käytännössä HR-palveluilla yhdessä viestinnän kanssa. Käytännössä kaikki esihenkilöt ja työntekijät osallistuvat sisäisen viestinnän toteuttamiseen.

Johto

- viestii strategiasta, linjauksista ja merkittävistä muutoksista
- huolehtii siitä, että keskeiset viestit ovat selkeitä ja yhtenäisiä.

Esihenkilöt

- käyvät asiat läpi oman tiimin kanssa
- konkretisoivat, mitä viestit tarkoittavat arjen työssä
- huolehtivat siitä, että kaikki ymmärtävät muutokset.

Viestintä

- tukee ja antaa ohjeita
- koordinoi isoja kokonaisuuksia ja kanavia
- varmistaa viestien selkeyden ja saavutettavuuden.

Jokainen työntekijä

- seuraa säännöllisesti ja aktiivisesti yhteisiä kanavia
- kysyy tarvittaessa ja osallistuu keskusteluun
- välittää omaa vastuualueettaan koskevaa olennaista tietoa eteenpäin.

7. Häiriö- ja kriisiviestintä

Häiriö- ja kriisitilanteessa viestinnän merkitys korostuu, sillä tiedon- ja turvallisuudentarve kasvaa. Häiriö- ja kriisitilanteissa noudatetaan tätä viestintäohjetta sekä sitä täydentävää kaupungin häiriö- ja kriisiviestintäohjetta. Toimialoilla voi myös olla tätä ohjetta täydentäviä omia ohjeita.

7.1. Häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet

Häiriö- ja kriisiviestinnän tavoitteena on turvata kuntalaisten arkea, tukea henkilöstöä ja ylläpitää luottamusta poikkeustilanteissa

1. Nopeus

- Viestimme heti, kun tiedossa on riittävästi varmistettua tietoa.
- Kerromme myös sen, mitä emme vielä tiedä.
- Päivitämme tietoa aktiivisesti tilanteen edetessä.

2. Avoimuus ja rehellisyys

- Kerromme tilanteesta selkeästi ja totuudenmukaisesti.
- Emme vähättele emmekä spekuloi.
- Korjaamme virheet nopeasti.

3. Selkeys ja ymmärrettävyys

- Käytämme selkeää kieltä ilman hallintojargonia.
- Kerromme konkreettisesti:
    - mitä on tapahtunut
    - miten se vaikuttaa
    - mitä kuntalaisen tai työntekijän tulee tehdä.

4. Yhdenmukaisuus

- Kaikki viestivät samojen pääviestien mukaisesti.
- Vältämme ristiriitaisia lausuntoja.
- Viestintä koordinoi kokonaisuuden.

5. Ihmisläheisyys

- Huomioimme kuntalaisten ja henkilöstön huolen.
- Osoitamme empatiaa ja vastuullisuutta.
- Annamme selkeät toimintaohjeet.

6. Turvallisuus ensin

- Viestimme ohjeita, jotka auttavat toimimaan oikein.
- Priorisoimme ihmisten turvallisuuden ja arjen jatkuvuuden.

7. Henkilöstö ensin

- Henkilöstö saa tiedon ennen julkista tiedottamista tai viimeistään samanaikaisesti.
- Esihenkilöt varmistavat, että viesti ymmärretään yksiköissä.

8. Monikanavaisuus

- Viestimme samanaikaisesti keskeisissä kanavissa:
    - Intranet
    - Teams
    - erillinen hälytysviestikanava
    - verkkosivut
    - sosiaalinen media
    - media
    - tarvittaessa tekstiviestit / suorat ilmoitukset.
- Välitämme saman ydinviestin kaikissa kanavissa.

9. Vastuulliset puhujat

- Nimetyt henkilöt (esim. kaupunginjohtaja, toimialajohto) kommentoivat julkisuuteen.
- Asiantuntijat tukevat faktoilla.
- Viestintä koordinoi ja tukee.

10. Jatkuva seuranta ja korjaaminen

- Seuraamme tilannetta ja julkista keskustelua.
- Täydennämme ja tarkennamme viestejä.
- Kerromme, kun tilanne on ohi ja mitä opittiin.

11. Tiivis toimintamalli

- Kerro nopeasti, kerro selkeästi, kerro sama viesti kaikille – ja ennen kaikkea kerro, miten ihmisten tulee toimia.

8. Liitteet

- **Liite 1: Sosiaalisen median ohje**
- **Liite 2: Häiriö- ja kriisiviestintäohje (osana valmiussuunnitelmaa)**

Liite 1: Sosiaalisen median ohje

Tämän ohjeen tarkoituksena on opastaa Kauniaisten kaupungin henkilöstöä ja luottamushenkilöitä toimimaan sosiaalisessa mediassa vastuullisesti ja kaupungin toimintaa tukevalla tavalla. Ohje koskee kaikkia kaupungin työntekijöitä ja viranhaltijoita sekä luottamushenkilöitä.

Sosiaalisessa mediassa noudatamme samoja lakeja ja ohjeita kuin muussakin kaupungin toiminnassa ja viestinnässä. Sosiaalisen median kanavissamme edistämme asukkaiden tiedonsaanti-, vuorovaikutus- ja vaikutusmahdollisuuksia.

Sosiaalisen median kanavat ja tilit

Kaupungin sosiaalisen median kanavilla jaetaan ajankohtaista tietoa, tapahtumia ja uutisia. Sosiaalisen median kanavat täydentävät verkkosivuja sekä auttavat laajemmin tavoittamaan asukkaita ja muita kohderyhmiä. Seuraamme aktiivisesti kaupungin omissa somekanavissa käytävää keskustelua ja kommentointia.

Viestintätiimi vastaa kaupungin sosiaalisen median kokonaisuudesta ja toimii kaupungin sosiaalisen median tilien perustajana ja koordinoijana. Kaupungin nimissä sisältöä tuottavat viestintätiimi sekä muut nimetyt henkilöt.

Kauniaisten kaupungin sosiaalisen median viralliset kanavat ovat Facebook, Instagram ja LinkedIn. Kaupungilla on näissä palveluissa useita organisaation ylläpitämiä tilejä ja profiileja. WhatsApp ei ole kaupungin virallinen viestintä- tai sosiaalisen median kanava, eikä sitä saa käyttää työtehtäviin liittyvään viestintään. TikTokin käytöstä tulee aina sopia etukäteen viestintätiimin kanssa.

Kaupungin sosiaalisen median tilit ovat:

- Kauniaisten kaupunki
- Kirjasto ja kulttuuri
- Avoin Grani ja avoin perhetoiminta
- Grani liikkuu
- Granin klubi ja etsivä nuorisotyö
- peruskoulujen ja lukion omat tilit
- päiväkotien omat tilit.

Uuden tilin perustaminen

Kaupungin sosiaalisessa mediassa hyödynnetään ensisijaisesti edellä mainittuja, jo olemassa olevia kanavia ja tilejä. Uuden sosiaalisen median tilin perustamista tulee harkita tarkoin ja siitä tulee aina keskustella viestintätiimin kanssa etukäteen.

Uusia kaupungin nimissä toimivia sosiaalisen median tilejä perustetaan vain yhteisesti sovitulla tavalla. Arvioi ennen uuden tilin perustamista, voisitko viestiä tarkoituksenmukaisesti jo olemassa olevissa kaupungin sosiaalisen median kanavissa.

Uuden tilin perustamisesta, vastuista ja ylläpidosta sovitaan yhdessä viestintätiimin kanssa. Tilin nimen, ilmeen ja sisällön tulee olla kaupungin linjausten mukaisia. Tilille tulee nimetä vastuuhenkilöt, jotka huolehtivat sisällöntuotannosta ja tilin aktiivisesta ylläpidosta. Jos tiliä ei enää ole tarkoituksenmukaista ylläpitää, sovi sen sulkemisesta tai käytöstä poistamisesta viestintätiimin kanssa.

Sosiaalisen median tilien käyttöoikeudet ja ylläpitovastuut tulee järjestää siten, että tilin hallinta ei ole yhden henkilön varassa. Käyttöoikeudet tulee tarkistaa henkilöstö- ja tehtävämuutosten yhteydessä.

Sosiaalisen median pelisäännöt

Sosiaalisessa mediassa noudatetaan samoja periaatteita kuin muussa työviestinnässä ja käyttäytymisessä. Kaupungin henkilöstöä ja viranhaltijoita sitoo lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan sekä velvollisuus käyttäytyä tehtävän edellyttämällä tavalla. Huomioi oman tehtäväsi ja asemasi vaikutus siihen, miten käsittelet työasioita ja työnantajaa sosiaalisessa mediassa.

Toiminnan lähtökohtia ovat asiallisuus, vastuullisuus ja luotettavuus:

- Tiedon oikeellisuus tulee varmistaa ennen julkaisua väärinkäsitysten välttämiseksi.
- Työ- ja luottamustehtäviin liittyviä asioita tulee käsitellä harkiten.
- Jokainen vastaa itse omista julkaisuistaan, kommenteistaan ja muusta toiminnastaan sosiaalisessa mediassa.
- Verkkoon julkaistu sisältö voi säilyä ja levitä pitkään. Ennen julkaisua on hyvä arvioida sisällön tarkoitus, kohderyhmä ja mahdolliset vaikutukset.
- Mahdolliset virheet tulee korjata viipymättä.
- Epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä ei hyväksytä myöskään sosiaalisessa mediassa.
- Työyhteisöstä ja työnantajasta tulee puhua asiallisesti.
- Salassa pidettävää, henkilötietoja sisältävää tai yksityisyyden suojaa vaarantavaa tietoa ei saa julkaista.
- Tietosuoja ja tietoturva on aina huomioitava.

Henkilökohtainen some ja työnantajan edustaminen

Henkilökohtaisessa sosiaalisen median profiilissa toimitaan yksityishenkilönä. Työasioita käsiteltäessä tulee kuitenkin huomioida oma tehtävä ja asema sekä se, että työnantajaan liittyvät julkaisut voidaan yhdistää kaupungin toimintaan. On hyvä tehdä selväksi, että kyse on omasta näkemyksestä eikä Kauniaisten kaupungin virallisesta kannasta. Vaikka henkilökuntaan kuuluva tai luottamushenkilö viestii omalla tilillään omista näkemyksistään, tämä viesti voidaan yhdistää kaupunkiin.

Kaupungin virallisia kannanottoja ja tiedotteita julkaisevat kaupungin tähän tehtävään nimetyt henkilöt ja tahot. On silti tärkeää muistaa, että kaikki kaupungin työntekijät ja luottamushenkilöt vaikuttavat omalla toiminnallaan siihen, millainen mielikuva Kauniaisista muodostuu.

Sosiaalista mediaa voi käyttää rakentavasti kaupungin toiminnan ja viestinnän tukena esimerkiksi:

- jakamalla kaupungin virallisia julkaisuja ja ajankohtaista tietoa
- osallistumalla keskusteluun rakentavasti ja asiallisesti
- tuomalla esiin kaupungin palveluita, tapahtumia ja muuta myönteistä sisältöä
- välttämällä provosoitumista ja asiatonta keskustelua
- ohjaamalla kaupungin virallisiin tietolähteisiin silloin, kun kyse on kaupungin palveluista, päätöksistä tai muista virallisista asioista.