Kauniaisten kaupungin viestintäohjeen hyväksyminen

KH 09.11.2026 § 150

Lisätiedot:
viestintäasiantuntija Saara Pennanen Axelsson, puh. 040 631 1734
etunimi.sukunimi@kauniainen.fi

Kauniaisten kaupungin viestintäohje on uudistettu vastaamaan kaupungin strategiaa, voimassa olevaa sääntelyä sekä viestinnän toimintaympäristössä tapahtuneita muutoksia. Ohje linjaa kaupungin viestinnän yhteiset periaatteet, tavoitteet, vastuut ja toimintatavat.

Kaupungin viestinnän lähtökohtina ovat avoin, aktiivinen, ajantasainen ja monikanavainen viestintä. Ohjeessa kaupungin viestintää tarkastellaan osana avointa hallintoa, päätöksentekoa, kuntalaisten osallistumista, palvelujen järjestämistä ja kaupungin johtamista. Kaupungin strategiassa määritellyt arvot, eli asukaslähtöisyys, avoimuus, yhteisöllisyys ja yhdenvertaisuus sekä vastuullisuus ja kestävyys, muodostavat perustan kaupungin viestinnälle.

Hallintosäännön 5 §:n mukaan kaupunginhallitus johtaa kaupungin viestintää kaupungin toiminnasta sekä hyväksyy viestinnän ja tiedottamisen yleiset periaatteet. Toimielimet, kaupunginjohtaja ja toimialojen johtavat viranhaltijat vastaavat omilla toimialoillaan siitä, että viestintä tukee avointa valmistelua, päätöksentekoa ja kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia.

Viestintäohjeessa käsitellään muun muassa:

- kaupungin viestinnän perustaa, tavoitteita ja kehittämisen painopisteitä
- viestinnän saavutettavuutta ja selkeän kielen käyttöä
- tekoälyn vastuullista käyttöä viestinnän tukena
- viestinnän vastuita ja rooleja kaupungin organisaatiossa
- päätös- ja valmisteluviestintää
- mediaviestintää sekä palvelu- ja asiakasviestintää
- ulkoisia ja sisäisiä viestintäkanavia
- työyhteisöviestinnän periaatteita ja vastuita
- häiriö- ja kriisiviestintää
- sosiaalisen median käyttöä koskevia periaatteita.

Ohje korostaa viestinnän saavutettavuutta, ymmärrettävyyttä ja eri kohderyhmien tarpeiden huomioon ottamista. Jokainen viestinnän sisältöjä tuottava työntekijä vastaa omien sisältöjensä saavutettavuudesta, ja viestintätiimi tukee henkilöstöä ohjeistuksella, koulutuksella ja seurannalla.

Uutena kohta ohjeessa ovat tekoälyn käytön periaatteet. Tekoälyä voidaan käyttää esimerkiksi tekstien luonnostelussa, tiivistämisessä, ideoinnissa ja sisältöjen muokkaamisessa eri kohderyhmille. Tekoälyllä tuotetun sisällön oikeellisuus ja soveltuvuus on kuitenkin aina tarkistettava, ja vastuu julkaistavasta sisällöstä säilyy ihmisellä. Tekoälyn käytössä on huolehdittava tietosuojasta, tietoturvasta ja salassa pidettävien tietojen suojaamisesta.

Ohjeessa täsmennetään myös päätösviestinnän toimintamallia. Merkittävistä päätöksistä viestitään avoimesti, oikea-aikaisesti ja ymmärrettävästi sen jälkeen,

kun toimielin on tehnyt päätöksen ja päätös on julkinen. Viestinnässä kerrotaan, mitä on päätetty, keitä päätös koskee ja miten asia etenee.

Työyhteisöviestintä määritellään osaksi päivittäistä johtamista. Keskeisistä kaupungin toimintaa koskevista asioista henkilöstön tulee saada tieto ensimmäisenä tai vähintään samanaikaisesti ulkoisen viestinnän kanssa. Johto, esihenkilöt, viestintä ja henkilöstö vastaavat kukin omalta osaltaan sisäisen viestinnän toteutumisesta.

Häiriö- ja kriisiviestinnässä korostuvat nopeus, avoimuus, selkeys, yhdenmukaisuus, turvallisuus, henkilöstön tiedonsaanti ja monikanavaisuus. Viestinnän tehtävänä on koordinoida kokonaisuutta ja varmistaa, että eri kanavissa välitetään sama ydinviesti ja selkeät toimintaohjeet.

Viestintäohjeen liitteinä ovat sosiaalisen median ohje ja häiriö- ja kriisiviestintäohje. Sosiaalisen median ohje koskee kaupungin työntekijöitä, viranhaltijoita ja luottamushenkilöitä, ja sen tarkoituksena on ohjata vastuulliseen sekä kaupungin toimintaa tukevaan sosiaalisen median käyttöön.

Viestintäohje toimii koko kaupunkiorganisaation yhteisenä toimintaperiaatteena. Ohjetta täydennetään tarvittaessa kaupungin muilla, yksityiskohtaisemmilla ohjeilla.

Esitys uudeksi viestinäohjeeksi on **liitteenä**.

Kaupunginjohtaja Christoffer Masar:

Kaupunginhallitus päättää hyväksyä Kauniaisten kaupungin viestintäohjeen liitteen mukaisesti. Viestintäohje tulee voimaan heti. Samalla kaupunginhallitus valtuuttaa hallintopalvelut tekemään ohjeeseen vähäisiä teknisiä ja kielellisiä korjauksia.

…….

Viestintäasiantuntija Saara Pennanen Axelsson selosti asiaa.

Keskustelun aikana päädyttiin yksimielisesti siihen, että asia palautetaan valmisteluun.

Päätös:

Kaupunginhallitus päätti palauttaa asian valmisteluun.

Liitteet:

Viestintäohje

KH 23.11.2026

185/00.01.01.01/2023

Kaupunginhallitus käsitteli luonnosta Kauniaisten kaupungin viestintäohjeeksi kokouksessaan 9.11.2026. Kaupunginhallituksen kokouksessa antamien kommenttien perusteella viestintäohjetta on täydennetty ja täsmennetty (**liite**).

Kaupunginhallitus kiinnitti käsittelyssään huomiota erityisesti ohjeen käytännön soveltamiseen. Ohjeessa tuli määritellä nykyistä selkeämmin, onko kyse

ensisijaisesti kaupungin viestinnän periaatteita linjaavasta ohjeesta vai myös päivittäistä toimintaa ohjaavasta asiakirjasta. Lisäksi tuli kuvata ohjeen käyttöönotto, vastuut, koulutus, päivittäminen ja noudattamisen seuranta. Kaupunginhallituksen kommenttien perusteella viestintäohjeeseen on tehty seuraavat keskeiset muutokset:

Ohjeen käyttötarkoitus ja soveltaminen on määritelty. Ohje toimii sekä kaupungin viestinnän periaatteita linjaavana asiakirjana että päivittäistä viestintää ja asioiden valmistelua ohjaavana dokumenttina. Ohjeessa on täsmennetty, kenelle se on tarkoitettu, missä tilanteissa sitä sovelletaan ja miten se suhteutuu kaupungin muihin ohjeisiin. Lisäksi on määritelty vastuut ohjeen toimeenpanosta, koulutuksesta, seurannasta ja päivittämisestä.

Valmistelun avoimuutta on konkretisoitu. Merkittävistä asioista viestitään jo valmisteluvaiheessa silloin, kun vaihtoehtoihin ja ratkaisuihin on vielä mahdollista vaikuttaa. Viestinnässä kuvataan asian tavoitteet, tarkasteltavat vaihtoehdot, keskeiset vaikutukset, käytettävissä oleva selvitysaineisto, valmistelun aikataulu sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Lisäksi kerrotaan, miten saadut näkemykset ja palaute on otettu huomioon valmistelussa.

Kuntalaisten ja muiden sidosryhmien osallistamista on täsmennetty. Asian valmistelussa tunnistetaan siihen liittyvät sidosryhmät ja suunnitellaan asian merkittävyyteen nähden tarkoituksenmukaiset osallistumismenetelmät. Sidosryhmiä voivat olla esimerkiksi asukkaat, palvelujen käyttäjät, yhdistykset, yritykset, henkilöstö, luottamushenkilöt sekä potentiaaliset uudet asukkaat.

Toimielinten osallistaminen on huomioitu. Merkittävien asioiden valmistelussa huolehditaan siitä, että asianomainen toimielin saa asian käsittelyn ja päätöksenteon kannalta riittävät tiedot oikea-aikaisesti. Esittelijän ja toimielimen välinen tiedonkulku on määritelty osaksi kaupungin sisäistä viestintää ja hyvää päätöksentekoa.

Viestinnän vastuunjakoa on selkeytetty. Toimialojen viestintää ohjaavat toimialajohtajat. Asian valmistelija vastaa keskeneräistä asiaa koskevasta valmisteluviestinnästä, sidosryhmien tunnistamisesta ja osallistamisen suunnittelusta. Esittelijä vastaa toimielimen oikea-aikaisesta informoinnista ja päätösviestinnän käynnistämisestä. Esihenkilöt vastaavat oman yksikkönsä sisäisestä viestinnästä. Viestintätiimi ohjaa, tukee ja toteuttaa kaupungin viestintää.

Luottamushenkilöiden sananvapautta koskevaa ohjeistusta on selkeytetty. Kaupungin virallinen viestintä erotetaan luottamushenkilöiden henkilökohtaisista ja poliittisista kannanotoista. Luottamustehtävä tai toimielimen puheenjohtajana toimiminen ei poista oikeutta omien poliittisten näkemysten esittämiseen. Viestinnässä tulee kuitenkin tehdä selväksi, milloin kyse on kaupungin virallisesta kannasta ja milloin henkilön omasta kannanotosta.

Henkilöstön sananvapautta ja mediaviestintää koskevia periaatteita on täsmennetty. Kaupungin puolesta annettavat viralliset lausunnot erotetaan henkilöstön omista kannanotoista. Henkilöstöä kannustetaan käsittelemään työyhteisön ongelmia ensisijaisesti organisaation sisäisten menettelyjen kautta. Tämä ei kuitenkaan rajoita henkilöstön oikeutta esittää asiallista julkista kritiikkiä voimassa olevan lainsäädännön asettamissa rajoissa.

Päätösviestintää on täydennetty. Merkittävistä päätöksistä viestittäessä kerrotaan päätöksen, sen vaikutusten, voimaantulon ja seuraavien vaiheiden lisäksi tarvittaessa valmistelussa tarkastellut keskeiset vaihtoehdot, valitun ratkaisun perustelut ja merkittävät epävarmuudet. Tiedot perustuvat päätösesitykseen ja toimielimen päätökseen.

Viestinnän vaikuttavuuden arviointia on kehitetty. Viestinnän onnistumista arvioidaan kanavien käytön lisäksi kuntalaisten näkökulmasta. Arvioinnissa tarkastellaan muun muassa sitä, saavatko kuntalaiset tietoa oikea-aikaisesti, ymmärtävätkö he päätösten vaikutukset ja kokevatko he voivansa osallistua asioiden valmisteluun. Keskeisistä tuloksista, kehittämistarpeista ja sovituista toimenpiteistä raportoidaan kaupunginhallitukselle joka toinen vuosi tehtävän kuntalaiskyselyn tuloksilla.

Tietopyyntöihin vastaamista on täsmennetty. Kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja muiden tahojen tietopyynnöt käsitellään viivytyksettä. Jos pyydettyä tietoa ei voida antaa heti, pyynnön esittäjälle kerrotaan asian käsittelyn etenemisestä ja arvioidusta vastausajasta.

Kaupunginhallituksen esityksen mukaisesti viestintäohjeen tueksi on lisäksi laadittu käytännön toimintaohje. Se käsittelee merkittävien asioiden valmisteluviestintää, sidosryhmien tunnistamista, kuntalaisten ja toimielinten osallistamista, päätösviestintää, vastuunjakoa, aikatauluja sekä viestinnän seurantaa.

Toimintaohjeeseen sisältyy tarkistuslista, jonka avulla valmistelija ja esittelijä voivat ennen päätösesityksen tekemistä varmistaa, että valmistelun avoimuus, osallistaminen, tiedonkulku ja päätösviestintä on suunniteltu asian merkittävyyden edellyttämällä tavalla.

Muilta osin luonnokseen on tehty rakenteellisia, kielellisiä ja teknisiä tarkistuksia.

Kaupunginjohtaja Christoffer Masar:

Kaupunginhallitus päättää hyväksyä Kauniaisten kaupungin viestintäohjeen liitteen mukaisesti. Ohje tulee voimaan heti.

Samalla kaupunginhallitus valtuuttaa hallintopalvelut tekemään ohjeeseen vähäisiä teknisiä ja kielellisiä korjauksia.

Päätös:

Liitteet:

Viestintäohje