

Viestintäohje

2025

Monipuolistuneet viestintäkanavat, reaaliaikaisuuden vaatimukset sekä avoin ja vuorovaikutteinen keskustelu kuntalaisten kanssa edellyttävät kuntaorganisaatiota uudistamaan toimintatapojaan viestinnän keinoin.

Avoin ja rakentava keskustelu luo kuntaan myönteistä ilmapiiriä ja positiivista kuntakuvaa.

Digitalisaatio ja monikanavainen viestintä mahdollistaa paljon, mutta vaatii myös osaamista, valmiuksia ja panostuksia laiteympäristöön.



Lestijärven kunnan viestintä

Kunnan viestintä on olennainen osa paikallisen hallinnon ja yhteisön vuorovaikutusta. Tavoitteena on varmistaa, että tieto kulkee sujuvasti sekä kunnan sisällä että ulospäin asukkaille, sidosryhmille ja muille kiinnostuneille tahoille. Hyvä viestintä edistää läpinäkyvyyttä, osallistumista ja asukkaiden sitoutumista kunnan päätöksentekoon.

Lestijärven kunnan viestinnän perustehtävänä on tarjota tietoa kunnan toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päätöksistä. Viestinnän avulla luodaan kuntalaisille edellytyksiä osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Samalla lisätään keskustelua ja asioiden käsittelyn avoimuutta.

Viestintä ja sen suunnittelu pohjautuu Lestijärven kunnan [kuntastrategiaan](#). Lestijärven kunnan viestinnän periaatteena on avoimuus, ajankohtaisuus, tasavertaisuus, ymmärrettävyys ja monikanavaisuus.

Viestinnän kohdentaminen

Viestinnän onnistumisen kannalta tärkeää on kohdentaa viestintä siten, että tieto tavoittaa mahdollisimman hyvin tavoitellun kohderyhmän. Tiedon jakaminen tapahtuu monikanavaisesti eri viestintäkanavia hyödyntäen. Viestintätapa valitaan kohderyhmän ja tiedotettavan asian mukaan.



Kriisiviestintä

Kriisitilanteessa tavalliset tiedottamiset keinot ja kanavat eivät yleensä riitä, vaan kunnalta odotetaan tavallistakin nopeampaa ja informatiivisempaa viestintää.

Kriisitiedottamisen tehtävänä on

- torjua vaaraa
- antaa toimintaohjeita
- ennaltaehkäistä tarpeetonta hätäntymistä
- lisätä turvallisuudentunnetta
- eliminoida huhuja
- edesauttaa normaaliin toimintaan palaamista niin nopeasti kuin mahdollista

Onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu johtavalle pelastusviranomaiselle, muut viranomaiset tiedottavat omaan toimintaansa kuuluvista asioista.

Kunnan tehtävänä on avustaa tiedottamisessa.





Markkinointiviestintä

Markkinointiviestintä on kunnasta ulospäin suuntautuvaa viestintää, jolla pyritään lisäämään kunnan näkyvyyttä, palveluiden ja tuotteiden myyntiä sekä vuokrausta. Markkinointiviestinnän avulla luodaan tunnettavuutta sekä kerrotaan kunnasta ja sen tuotteista, palveluista ja saatavuudesta.

Markkinointiviestinnän osa-alueita ovat:

- mainonta
- myyntityö
- myynninedistäminen
- tiedotus- ja suhdetoiminta

Saavutettavuus

Sujuvat digipalvelut kuuluvat kaikille.

[Saavutettavuus direktiiviin](#) sekä digitaalisten palveluiden antamisesta annetussa laissa (ns. digipalvelulaki, 306/2019) säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja niiden sisältö ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan. Lestijärven kunnan verkkosivujen kehittämisessä on huomioitu direktiivin vaatimukset.

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta koskee julkishallinnon organisaatiota.

- Saavutettavuuden huomiointi palveluissa on välttämätöntä osalle käyttäjistä, joten saavutettavuuden huomiointi kasvattaa käyttäjäkuntaa. Hyvä saavutettavuus on erityisen tärkeää henkilöille, joilla on haasteita digipalvelujen tai laitteiden käytössä.
- Saavutettava palvelu on parhaimmillaan selkeä ja helppokäyttöinen, ja se parantaa kaikkien käyttökokemusta, jolloin tuloksena on tyytyväisemmät käyttäjät.

Saavutettava verkkopalvelu on:

- havaittava – sisällön osat on esitettävissä käyttäjälle tarpeen mukaan useassa eri muodossa
- käytettävä - käytettävissä erilaisilla laitteilla
- ymmärrettävä – selkeä sisältö, jotta tulkitseminen on mahdollista eri käyttölaitteilla ja apuvälineillä
- lujatekoinen – sisällön tulee olla riittävän lujatekoinen, jotta se on yhteensopiva nykyisten ja tulevien ohjelmien kanssa



Tietosuoja

Henkilötietojen käsittelyä ohjaa Euroopan Unionin tietosuojasetus 2016/679 ja kansallinen tietosuojalaki 1050/2018. Tavoitteena on varmistaa, että ihmisten oikeus henkilötietojen suojaan ja sitä kautta yksityisyyteen toteutuu myös digitaaliaikana.

Lestijärven kunta toteuttaa tietosuojan periaatetta, jolloin henkilötietojen käsittelyä valvotaan kaikissa sen vaiheissa.

Lestijärven kunta kouluttaa henkilöstöään säännöllisesti henkilötietojen oikeaoppiseen käsittelyyn.

Lisätietoa tietosuojasta:
www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050

- Henkilötietoja kerätään vain niiltä osin kuin se asian hoitamiseksi on tarpeellista.
- Henkilötietoja käsitellään vain siinä käyttötarkoituksessa mihin ne on alun perin kerätty.
- Henkilötietoja säilytetään vain niin kauan kuin se on asian hoitamiseksi välttämätöntä.
- Henkilötietojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksia.

Kuntaviestinnän organisaatio

Kunnanvaltuusto hyväksyy kunnan strategian, joka ohjaa myös viestintää.

Kunnanhallitus hyväksyy yleiset ohjeet sekä viestinnän ja tiedottamisen periaatteet.

Kunnanjohtaja johtaa kunnan viestintää ja tiedottamista kunnanhallituksen alaisuudessa.

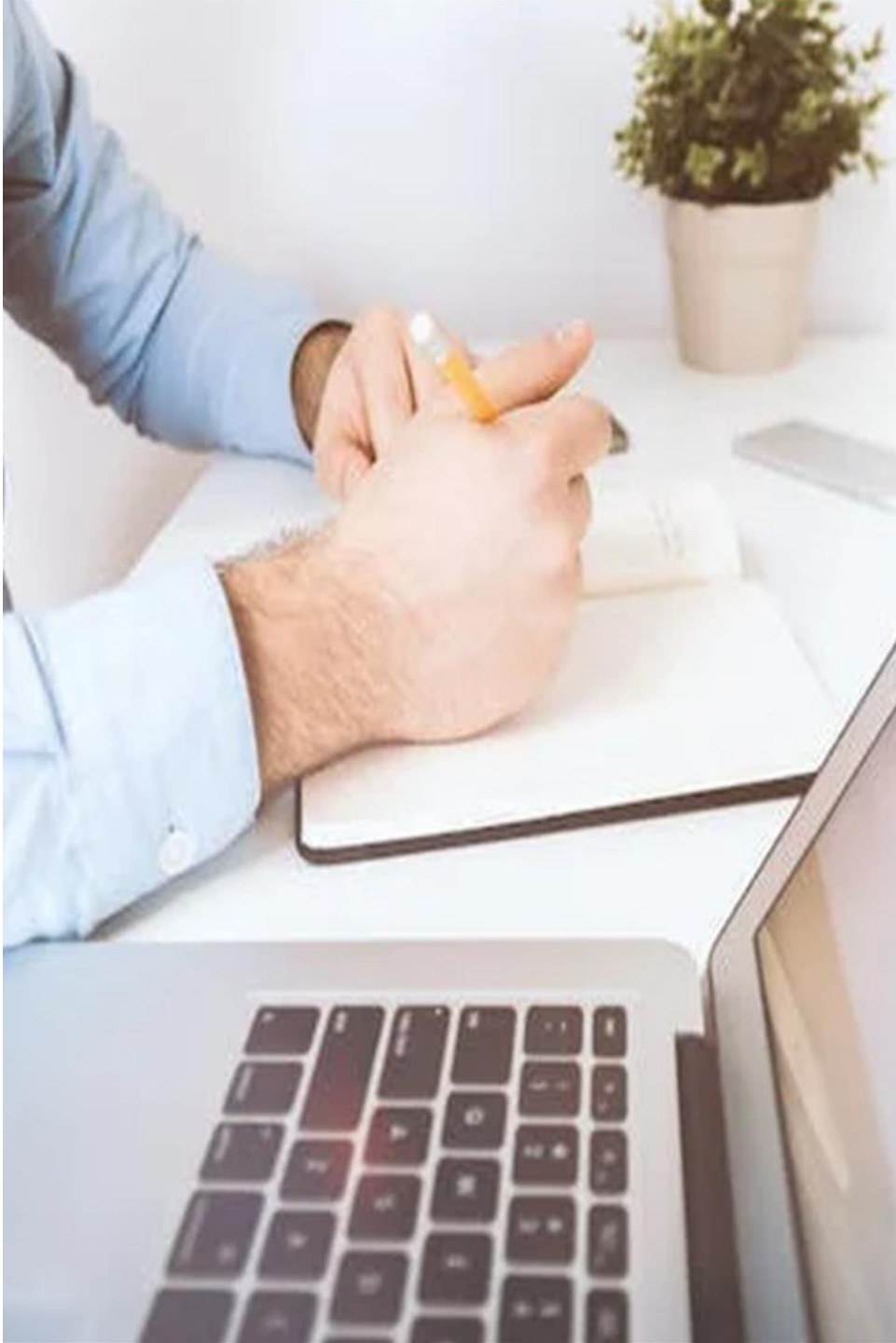
Kunnan johtoryhmä johtaa ja seuraa omaa toimialansa viestintää. Johtoryhmä kehittää viestintää kuntastrategian mukaisesti.

Esihenkilöt ovat vastuussa omien toimialojensa viestinnästä ja tietojen ajantasaisuudesta.

Työntekijät ovat vastuussa omasta viestinnästä niin työaikana kuin myös vapaa-aikana.

Häiriö- ja kriisiviestinnän vastuut on määritelty viestintäohjeessa.





Vaikuttamisen kanavat

Kunnan asiantuntijoiden ja kuntalaisten hyvä vuorovaikutus varmistaa päätösten laadun. Kunta osallistaa kuntalaisia:

- kuntalaiskyselyt
- luottamustoimi
- tiedotus- ja keskustelutilaisuudet

Kuntalaisaloite

Kunnan asukkailla ja muilla jäsenillä on oikeus tehdä kunnalle aloitteita kunnan toimintaa koskevissa asioissa perustuen kuntalain 23 §:ään. Aloitteen voi tehdä toimittamalla aloite Lestijärven kunnantoomistoon tai Lestijärven kunnan sähköpostiin. Kunta on velvollinen ilmoittamaan aloitteen tekijälle aloitteen käsittelyn jälkeen päätöksestä.

Viestinnän mittaaminen

- Päätöksen teosta verkkosivuilla julkaisuun käytetty aika.
- Somejulkaisujen saavutettavuus ja analytiikka
- Asiakaspalaute
- Viestinnän vaikuttavuus – mediaseuranta ja viestinnän käyttäjäkysely
 - Onko yleisön asenne muuttunut kuntaa kohtaan?
 - Onko medianäkyvyys toivottua ja/tai sisältänyt ydinviestejä?

