

Siikaisten kunnan viestintäohje

LUONNOS 10.5.2017 / LIITE KH 3/80/22.5.2017

Sisällysluettelo

1. JOHDANTO.....	2
2. TIEDOTTAMISEN YLEISET PERIAATTEET JA VASTUUT	3
3. ASI AKIRJATI EDOTTAMINEN	3
3.1. JULKISET JA SALASSA PIDETTÄVÄT ASIAT	3
3.2. KOKOUSASIOIDEN JULKAISEMINEN INTERNETISSÄ	4
3.3. TIEDOTUSVÄLINEIDEN PALVELU.....	5
4. VÄLITÖN TIEDOTTAMINEN SUORAAN KUNTALAISILLE	6
4.1. JULKISET KUULUTUKSET.....	6
4.2. SÄHKÖISET TIETOVERKOT	6
4.3. VUOROVAIKUTUS.....	6
4.4. KUNTALAISTEN TEKEMÄT ALOITTEET	7
4.6. YHTEISPALVELUPISTE JA NEUVONTA	7
4.7. KUNTAUUTISET	7
5. SISÄINEN TIEDOTTAMINEN – JOHTAMINEN JA VIESTINTÄ.....	7
5.1. TYÖPAIKKAKOKOUKSET	8
5.2. LOJALITEETTIVELVOITE	8
5.3. OSALLISTUMINEN JA MUUTOSVIESTINTÄ.....	9
6. SOSIAALINEN MEDIA -SOME	10
6.1. SIKAINEN FACEBOOKISSA.....	10
6.2. HYVÄT TAVAT MYÖS SOSIAALISESSA MEDIASSA	10
6.3. LUOTTAMUSHENKILÖ VIESTIJÄNÄ.....	11
6.4. TIETOTURVA.....	11
7. MARKKINOINTI	12
8. TIEDOTTAMINEN POIKKEUSOLOISSA JA ERITYISTILANTEISSA.....	12
9. LIITTEET.....	13
9.1. JULKISUUSPERIAATE JA TIEDOTTAMINEN	13
<i>Kokousten julkisuus</i>	<i>13</i>
<i>Asiakirjan julkisuus</i>	<i>13</i>
<i>Tarjousasiakirjat.....</i>	<i>13</i>
<i>Viranhakuasiakirjat</i>	<i>14</i>
<i>Palkat.....</i>	<i>14</i>
<i>Muut asiakirjat.....</i>	<i>14</i>
<i>Asiakirjojen luettelointivollisuus.....</i>	<i>14</i>
<i>Salassa pidettävät asiakirjat</i>	<i>14</i>
9.2. KRIISIVIESTINTÄOHJE.....	15

1. JOHDANTO

Siikaisten kunnan viestintäohjeet toteuttavat kuntastrategiaa ja varmistavat, että toiminta on kuntalain mukaista.

Siikaisten kuntastrategiassa on päätetty kunnan toiminta-ajatus:

Siikaisten kunta on mahdollisuuksien luoja. Siikaisten kunta toimii taloudellisesti ja tehokkaasti lähellä kuntalaista varmistuen elämisen edellytykset tulevaisuudessakin. Kunnan henkilöstö tekee parhaansa yhteistyössä kuntalaisten kanssa palvelujen toimivuudeksi, turvaamiseksi ja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi.

Toiminta-ajatuksen toteuttaminen ei onnistu ilman hyvää viestintää ja vuorovaikutusta. Myös kuntastrategiassa päätetyt kunnan arvot; osallisuus, vastuullisuus ja toimeliaisuus, asettavat vaatimuksia monisuuntaiselle vuorovaikutukselle ja yhdessä tekemiselle. Osallisuudessa on kysymys kuulumisesta Siikaisten kunnan ja sen kylien yhteisöön. Ihmiset osallistuvat toimijoina ja mukana olijoina omien, läheistensä ja yhteisten palveluiden tuottamiseen, tapahtumien tekemiseen ja kunnan päätöksentekoon. Vastuullisuus merkitsee vastuullista, tulevaisuus-suuntautunutta toimintaa ja päätöksentekoa. Vastuullisuus on vastuuta itsestä ja lähimmäisistä, mutta myös hyvää talouden hallintaa, sitoutumista omaan työhön ja yhteisön toimintaan sekä ympäristöstä huolehtimista. Toimeliaisuutta tuetaan myönteisellä asenteella ja kannustavuudella, mikä vaikuttaa koko kunnan ilmapiiriin.

Kuntastrategian toimenpiteissä linjataan, että Siikaisten kunnassa elinvoimaa ja tulevaisuuden ratkaisuja tehdään yhdessä.

Hallinto ja päätöksenteko on avointa, ryhdikästä ja kuntalaisia osallistavaa. Kunta-uutisia, verkkosivuja, erilaisia tilaisuuksia ja muita viestintäkanavia käytetään vuorovaikutuksen ja osallisuuden kasvattamisessa. Luottamushenkilöillä ja henkilöstöllä on erityinen vastuu kunnan maineenhallinnasta.

Kuntalaki asettaa kunnan viestinnälle vähimmäisvaatimukset ja edellyttää, että kunnan on tiedotettava aktiivisesti asukkailleen, palveluiden käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

2. TIEDOTTAMISEN YLEISET PERIAATTEET JA VASTUUT

Tiedottamisen tulee olla avointa, nopeaa ja tasapuolista. Tiedottaminen on keskeinen tapa tarjota asukkaille mahdollisuus seurata ja valvoa kunnan päätöksentekoa. Päätöksenteosta tiedotetaan totuudenmukaisesti. Niin hyvät kuin ikävätkin asiat kerrotaan puolueettomasti.

Kunnan yleinen palvelutiedottaminen tapahtuu ensisijaisesti internetin välityksellä. Palvelutiedottamista hoitavat myös viranhaltijat ja työntekijät osana omaa työtään. Kuntauutiset on kunnan joka kotiin jaettava tiedotuslehti, jota hyödynnetään kunnan viestinnässä.

Kunnan tiedottamista johtaa kunnanjohtaja. Yleisestä tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja apunaan kunnansihteeri, ja tiedottamisen kehittämisestä kunnan johtoryhmä. Toimialuejohtaja vastaa oman toimialueensa tiedottamisesta ja sen järjestämisestä. Toimielimen pöytäkirjanpitäjä vastaa päätösten tiedottamisesta. Pääasiallisia tiedottajia oman toimintansa asioista ovat tehtäväalueiden päälliköt. Työtehtäviinsä liittyvistä asioista asiakkaille suoraan viestintään osallistuu työnsä yhteydessä suurin osa kunnan henkilöstöstä.

3. ASIAKIRJATIEDOTTAMINEN

Kuntalaki edellyttää, että kunta tiedottaa valmisteilla olevista asioista. Valmistelun julkisuuteen kuuluu, että päätösesityksiä ja niiden vaikutuksia käsitellään julkisuudessa jo ennen luottamuselinten kokouksia. Kunnan luottamuselinten esityslistat ovatkin merkittävä tiedonlähde valmisteilla olevista asioista. Kokoustiedottamisessa on otettava huomioon kuntalain lisäksi myös julkisuuslain salassapitosäännökset, henkilötietolaki sekä Kuntaliiton ohjeet henkilötietojen julkaisemisesta internetissä.

3.1. JULKISET JA SALASSA PIDETTÄVÄT ASIAT

Julkisuusperiaatteen mukaan viranomaisten asiakirjat ovat pääasiassa julkisia. Salassapito edellyttää aina lakitasoista sääntelyä. Luottamuselimillä tai viranhaltijoilla ei ole valtaa määrätä muita asioita tai asiakirjoja salassa pidettäväksi.

Lain mukaan salassa pidettäviä asioita ei anneta julkisuuteen. Julkisuuslaissa on 32-kohtainen lista salassa pidettävistä asioista. Salassa pidettävät asiat ovat yleensä liike- tai ammattisalaisuuksiin tai yksityisyyden suojaan liittyviä asioita, esimerkkeinä kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedot sekä oppilaan ja hänen perheensä henkilökohtaisia oloja ja oppilashuoltoa koskevat asiat, yksityisen henkilön taloudellinen tilanne, terveydentila sekä sosiaalihuollon etuudet tai tuet.

Perhe-elämää ja henkilökohtaisia oloja koskevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Muun muassa sairauspoissaoloa, äitiys- ja isyysvapaata, vanhempainlomaa,

hoitovapaata, adoptiota, työkyvyttömyyseläkettä, henkilötunnusta, pankkitilin numeroa ja puoluekantaa koskevat tiedot ovat salassa pidettävää tietoa. Tieto virkavapaudesta tai eläkkeestä tulee julkaista sen perustetta ilmoittamatta. Myös tiedot yksityiselämässä esitetyistä mielipiteistä, elintavoista, yhdistys- ja harrastustoiminnasta ovat salassa pidettäviä.

Kokousasiakirjat on pyrittävä kirjoittamaan niin, että käsiteltävä asia on varsinaisessa pykälätekstissä eikä liitteissä. Pykälätekstiin ei tulisi kuitenkaan merkitä henkilötietoja tai lain mukaan salassa pidettäviä tietoja, vaan ne laiteetaan mahdollisuuksien mukaan kokousasiakirjan (salaisiin) liitteisiin.

3.2. KOKOUSASIOIDEN JULKAISEMINEN INTERNETISSÄ

Valtuuston, hallituksen ja lautakuntien esityslistat sekä niiden liitteet julkaistaan ennen kokousta kunnan internetsivulla. Pöytäkirjat julkaistaan internetissä mahdollisimman pian kokouksen päätteeksi ja tarvittaessa korjataan pöytäkirjantarkastuksen jälkeen. Jos kokousasiakirjaan liittyy liitteitä, julkaistaan liitteet pääsääntöisesti myös internetissä. Henkilötietoja (lukuun ottamatta virkavalintoja) tai lain mukaan salassa pidettävät tietoja ei julkaista internetissä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen tiedon päätöksestä seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Näin ollen kokouspöytäkirjoilla ei ole enää yleistä nähtävilläoloaikaa kunnanvirastolla.

Kuntaliitto on antanut kunnille erilliset ohjeet salassa pidettävien asiakirjojen ja henkilötietojen käsittelystä ja internetissä julkaisemisesta. Oikeusistuimet ovat katsoneet, että yksityiselämän suoja on julkisuutta ja sanavapautta painavampi perusoikeus. Ohjeen mukaan kunnan on tiedotettava yhteisten asioiden valmistelusta ja niihin liittyvistä päätöksistä. Sen sijaan yksityishenkilöitä koskevista päätöksistä ei ole yleensä tarpeen tiedottaa yksityiskohtaisesti. Henkilötietoja sisältävät asiakirjat on käytävä huolellisesti läpi ennen internetissä julkaisemista.

Henkilötietolain mukaan yksityishenkilöiden henkilötunnuksia, osoite-, puhelinnumero- ja muita yhteystietoja ei saa laittaa internetiin, ellei siihen ole asianomaisen suostumusta tai muuta laillista perustetta. Myöskään henkilörekistereitä eli listoja henkilötiedoista ei saa laittaa internetiin ilman rekisteröityjen suostumusta tai muuta lakiin perustuvaa syytä.

Esimerkiksi luettelot viran- tai toimenhaltijoiden ansioista ja palkankorotuksista tai toimenhakijoista muodostavat henkilörekisterin, jota ei saa viedä internetiin. Viranhakijoista julkaistaan nimi ja tutkintonimike. Erityislaissa säädettyyn julkipanomenettelyyn kuuluvat lupapäätöslistat, joita pidetään yleisesti nähtävänä vain lainsäädännön edellyttämän määräajan, eivät muodosta henkilörekisteriä. Tämä koskee mm. maankäyttö- ja rakennuslain mukaisia päätöksiä erilaisten lupien saajista. Siten esimerkiksi tiedot rakennuslupan saajista voi laittaa verkkoon, kunhan laissa säädettyjä julkipanomenettelyn edellytyksiä noudatetaan tarkasti.

Henkilötietoja sisältävät kokousasiakirjat on pidettävä internetissä vain tehokkaan tiedottamisen vaatiman rajoitetun ajan ja ne on poistettava 14 vuorokauden kuluttua, jollei asian luonteesta muuta johdu.

3.3. TIEDOTUSVÄLINEIDEN PALVELU

Kunnan luottamuselinten esityslistat ja pöytäkirjat ja siis päätökset ovat julkisia, ja ne julkaistaan kunnan internetsivuilla, josta ne ovat myös tiedotusvälineiden saatavilla.

Kuntaan toimitetut hankinta-, urakka- ja muut vastaavat tarjousasiakirjat sekä viranomaisen laatimat edullisuusvertailulaskelmat tulevat julkisiksi vasta, kun sopimus on tehty. Lain soveltaminen julkisuusmyönteisesti edellyttää kuitenkin, että päätöksistä ja niihin liittyvistä tarjousvertailusta annetaan tietoja, kun päätökset on tehty. Tarjouspyynnöt tulevat julkisiksi, kun pyyntö on allekirjoitettu. Allekirjoituksen jälkeen julkinen tieto on myös, keneltä tarjouksia on pyydetty.

Mikäli käsittelyssä oleva asia/päätös on erityisen merkityksellinen / poikkeuksellinen, toimielimen esittelijä voi harkintansa mukaan lähettää siitä erillisen tiedotteen tiedotusvälineille sekä julkaista tiedotteen kunnan verkkosivuilla ja virallisella facebook-sivulla.

Tiedotusvälineille suunnatusta tiedostustilaisuudesta päättää kunnanjohtaja kunnanhallituksen puheenjohtajan kanssa keskusteltuaan. Tiedostustilaisuutta järjestettäessä lähetetään kutsu tiedotusvälineille, suunnitellaan kunnan edustus, valmistellaan puheenvuorot ja varataan aika keskusteluun ja lähetetään materiaali myös niille tiedotusvälineille, jotka eivät ole päässeet paikalle.

Median edustajien tietopyyntöihin vastataan mahdollisimman pikaisesti ja oikein. Haastattelupyynnöt ohjataan esimiehelle/toimialuejohtajalle. Tiedotusvälineissä mahdollisesti esiintyvät virheet ja harhaanjohtavat tiedot on syytä oikaista asian yleinen merkittävyys huomioiden. Tiedotusvälineiden yleisönosastoissa oleviin yksilöityihin kysymyksiin vastataan, mikäli ne on esitetty kirjoittajan omalla nimellä ja niissä on yleistä mielenkiintoa. Muussa tapauksessa kunnan kannasta kerrotaan suoraan kysyjälle. Nimimerkillä esitettyihin kysymyksiin on syytä vastata, jos asialla on yleistä merkittävyyttä. Vastauksen laatii ko. tehtäväalueen päällikkö yhdessä toimialuejohtajan/kunnanjohtajan kanssa. Asian merkittävyydestä riippuen vastaus on hyväksytettävä/lähetettävä tiedoksi ko. toimielimen puheenjohtajalle/kunnanhallituksen puheenjohtajalle.

4. VÄLITÖN TIEDOTTAMINEN SUORAAN KUNTALAISILLE

4.1. JULKISET KUULUTUKSET

Julkiset kuulutukset julkaistaan kunnan verkkosivulla. Fyysinen julkisten kuulutusten ilmoitustaulu ei ole enää käytössä.

4.2. SÄHKÖISET TIETOVERKOT

Kunnan verkkosivuilla siikainen.fi on kuntalain mukaan oltava saatavilla ainakin seuraavat tiedot:

- 1) kuntastrategia;
- 2) hallintosääntö;
- 3) talousarvio- ja suunnitelma;
- 4) tilinpäätös;
- 5) tarkastuslautakunnan arviointikertomus;
- 6) tilintarkastuskertomus;
- 7) kuntien yhteistoimintaa koskevat sopimukset;
- 8) konserniohje;
- 9) luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset;
- 10) luottamushenkilöiden palkkioiden ja korvausten perusteet;
- 11) palveluista perittävät maksut.

Kunnan internetsivuilla tarjotaan tietoa ja neuvontaa kunnan palveluista. Tiedot pidetään ajan tasalla. Yleisölle tarjotut atk-päätteet ovat käytössä kunnan kirjastossa (ja yhteispalvelupisteessä). Verkkosivuilla on palautelomake ja kunnan henkilöstön yhteystiedot. Sähköisten tietoverkkojen etuna on yhteydenoton mahdollisuus ajasta ja paikasta riippumatta.

Kunnalla on Facebook-sivu, joka täydentää kunnan tiedottamista, mutta ei ole kunnan virallinen ilmoituskanava.

4.3. VUOROVAIKUTUS

Kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kuntalaki asettaa valtuuston velvoitteeksi, että sen on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja;
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin;
- 4) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun;
- 5) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
- 6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Kuntalaisille vuorovaikutuksen pohjaksi annettavan tiedon on oltava puolueetonta ja mahdollisimman kattavaa asian eri näkökulmat esiin tuovaa.

4.4. KUNTALAISTEN TEKEMÄT ALOITTEET

Kuntalaisilla on oikeus tehdä aloitteita kunnan toimintaa koskevissa asioissa. Asiat käsitellään viipymättä. Jos valtuuston toimivaltaan kuuluvassa asiassa aloitteen tekijöinä on vähintään kaksi prosenttia äänioikeutetuista kunnan asukkaista, on asia otettava valtuustossa käsiteltäväksi puolen vuoden sisällä. Aloitteiden tekijöille ilmoitetaan tehdyt toimenpiteet.

4.6. YHTEISPALVELUPISTE JA NEUVONTA

Yhteispalvelupiste sijaitsee kunnantalolla. Yhteispalvelupisteessä on tarjolla kunnan neuvonta- ja asioimispalvelujen lisäksi Kansaneläkelaitoksen sekä vero- ja verottajan palveluita, kuten lomakkeita ja esitteitä.

Yhteispalvelu/neuvontapisteen toiminta on pääosin palveluneuvojan vastuulla, mutta kaikki kunnan työntekijät ovat velvollisia neuvomaan ja auttamaan asiakkaita kykyjensä mukaan. Pisteessä toimintaa kehitetään toimintaympäristön muutosten mukaisesti. Palvelupisteessä kuntalaisilla on suorin / henkilökohtaisin mahdollisuus omaan tiedonhankintaan ja myös palautteen antamiseen.

4.7. KUNTAUUTISET

Kuntauutiset on kunnan yleinen tiedotuslehti, joka jaetaan joka talouteen kuukausittain. Keväällä ilmestyy kesän kattava Suvi-Siikainen, joka on aikakauslehtityyppinen, erityisesti tapahtumakesää ja vapaa-ajanasukkaita palveleva painos. Kuntauutiset palvelee myös yhdistysten ja yritysten tiedottamista kunnassa. Vastaava päätoimittaja on kunnanjohtaja, ja ilmoitukset vastaanotetaan (mieluiten sähköisessä muodossa) ja laskutetaan yleishallinnossa. Lehden taitto ja painatus ja jakelu ostetaan ulkoa. Lehden numeroissa kerrotaan hinnat, aineistojen jättöpäivät ja ilmestymisaikataulu.

5. SISÄINEN TIEDOTTAMINEN – JOHTAMINEN JA VIESTINTÄ

Johtaminen ja viestintä kuuluvat erottamattomasti yhteen. Päävastuu kunnan viestinnästä on viime kädessä kunnanjohtajalla. Toimialueiden viestintävastuu kuuluu toimialuejohtajille. Vastuu riittävästä, avoimesta ja ajallisesti viivyttämättömästä työyhteisöviestinnästä kuuluu esimiehille. Esimiehen tehtävänä on esitellä ja taustoittaa strategisia linjauksia, tavoitteita ja toiminnan muutoksia. Hän kertoo ja avaa henkilöstölleen sitä, mitä ne käytännössä merkitsevät oman yksikön toiminnassa ja työssä. Yksikön sisäinen viestintä ja ymmär-

ryksen muodostuminen rakentuu kuitenkin myös keskustelulle ja vuorovaikutukselle, johon kaikki työyhteisön jäsenet osallistuvat.

5.1. TYÖPAIKKAKOKOUKSET

Kunnan koko henkilöstö on pidettävä tietoisena oleellisista kuntaa, organisaatiota ja henkilöstöä koskevista asioista. Tämä ns. sisäinen tiedottaminen on osa kunnan henkilöstöjohtamista, jonka avulla henkilöstöä myös motivoidaan. Oma väki on aina ulkoisen viestinnän keskeinen väline. Sisäinen tiedottaminen voi olla suullista tai kirjallista, työpaikka- ja henkilöstökokouksia sekä erilaisia tiedotteita. Tiedottaminen on avointa, molemmin suuntaista, luotettavaa ja selkeäkielistä.

Vastuu sisäisen tiedottamisen järjestämisestä on yksikön esimiehellä. Esimiesten tulee pitää oman työyksikkönsä jäsenet jatkuvasti ajan tasalla sekä päivittäisellä viestinnällä että säännöllisillä työpaikkakokouksilla. Esimiehen on varmistettava myös säännöllinen kahdenvälinen vuorovaikutus jokaisen työntekijänsä kanssa. Pääosa henkilöstöstä työskentelee välittömässä asiakaspalvelussa, joten useissa työpisteissä koko henkilökuntaa ei saada usein koolle samaan aikaan. Työpaikkakokoukset on kuitenkin pidettävä säännöllisesti kunnan jokaisessa työyksikössä ja dokumentoitava toimialuejohtajan määrittelemällä tavalla.

Sisäinen tiedottaminen luo edellytyksiä ulkoisen tiedotuksen onnistumiselle, sillä jokainen kunnan työntekijä viestittää työpaikkansa asioista lähipiirissään ja muokkaa näin ympäristön mielikuvia kunnasta. Sisäiseen tiedotukseen kuuluu myös uuden työntekijän perehdyttäminen kunnan toiminnan tarkoitukseen ja hänen työtehtäviinsä sekä asemaansa organisaatiossa. Vastuu perehdyttämisestä kuuluu yksikön esimiehelle.

5.2. LOJALITEETTIVELVOITE

Perustuslain mukaan sananvapaus kuuluu jokaiselle. Siihen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Työsopimuslaki ja siihen sisältyvä lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan rajoittaa sananvapauden käyttöä. Työsopimuslain mukaan "työntekijän on toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa häneltä kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa." Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän on huomioitava toiminnassaan työnantajan edut ja vältettävä kaikkea, mikä horjuttaa osapuolten keskinäistä luottamussuhdetta. Työnantajan julkinen arvostelu saattaa näin tehdä.

Esimiehet toimivat työnantajan edustajina, rakentavat ja välittävät työnantajakuvaa henkilöstölleen, kuntalaisille ja muille sidosryhmille. Myös esimies on yleensä alainen, mutta esimies on aina työnantajan edustaja ja häneltä edellytetään vahvaa sitoutumista työyhteisön tavoitteisiin. Vaikka esimies on kunnassa työnantajan edustaja, lähestyttävyyys ja tavoitettavuus ovat työpaikan vuorovaikutukselle aina eduksi. Johtamista tukevassa viestinnässä kasvok-

kaisviestintä on erityisen tärkeää. Esimies voi omalla toiminnallaan vaikuttaa siihen, koetaanko päämäärät yhteisiksi.

Tärkeitä viestejä oman yksikön asioiden lisäksi henkilöstölle välitettäviksi ovat mm. seuraavat asiat:

- kunnan ja toimialueiden strategiset linjaukset ja tavoitteet
- kunta- ja muu sidosryhmäyhteistyö /yhteistyökumppanit
- talousarvio ja tilinpäätös
- virka- ja työehtosopimukset ja niiden muutokset
- henkilöstöohjeet ja menettelytavat
- hallintosääntö
- henkilöstömuutokset, avoimet työpaikat, uudet työntekijät, eläköitymiset, muistamiset
- kunnan tapahtumat
- saatu asiakaspalaute
- kunnan toimielinten päätökset erityisesti henkilöstön näkökulmasta

Henkilöstöä koskevat päätökset, menettelytapaohjeet ja tulevaisuuden suunnitelmat ovat kaikki aiheita, jotka tulee toimittaa esimiesten kautta henkilöstölle tiedoksi. Nämä ovat samalla myös yhteistoiminnassa käsiteltäviä asioita.

Esimerkillä johtamista tarvitaan etenkin niissä tilanteissa, joissa kunnan henkilökunta joutuu avaamaan tehtyjä linjauksia asiakaspalvelussa kuntalaisille. Asiakkaita kohdattaessa mitataan työntekijän sitoutuminen tehtyihin päätöksiin, sillä asiakastilanteissa päätöksiä on konkretisoitava ja syitä selitettävä. Näissä tilanteissa jokainen työntekijä kokee omakohtaisesti olevansa myös työpaikkansa tiedottaja.

5.3. OSALLISTUMINEN JA MUUTOSVIESTINTÄ

Työyhteisöviestintä on toimintaa, jota kaikki tekevät ja joka liittyy jokaisen tehtäviin ja työhön. Siksi jokainen on velvollinen välittämään tietoa ja viestimään omalle vastuualueelleen kuuluvista asioista muille työntekijöille sekä osallistumaan yhteisiin työpaikkakokouksiin, suunnittelupalaverihin ym. vastaaviin vuorovaikutustilanteisiin.

Muutokset herättävät epävarmuutta tulevaisuudesta. Muutos näyttää kuitenkin olevan lähes pysyvä osa kunnan toimintaa erityisesti toimintaympäristömuutoksista johtuen. Muutosviestinnän haasteena ja tavoitteena onkin lisätä uteliaisuutta ja halukkuutta muutokselle sekä kykyä elää muutoksessa. Toimivassa työyhteisössä, jossa vuorovaikutussuhteet ja ilmapiiri ovat kunnossa, muutosprosessi onnistuu todennäköisesti paremmin. Osa muutoksista on työyksikkökohtaisia suhteellisen lyhyitä prosesseja, mutta osa muutoksista koskee useampia yksiköitä /koko kuntaa ja voivat kestää jopa vuosia. Kaikkien kunnan viestintäkanavien pitää olla käytössä, mutta erityisesti tulee panostaa kasvokkaiseen viestintään ja vuorovaikutukseen. Henkilöstö, asukkaat ja sidosryhmät odottavat ennen kaikkea osallistumismahdollisuutta.

6. SOSIAALINEN MEDIA -SOME

Sosiaalinen media on ennen kaikkea keskustelua, joka on kaikkien nähtävillä. Sosiaalisessa mediassa vallitsee käytännössä täysi sananvapaus. Samalla viestinnän hallitsemisesta on tullut aiempaa vaikeampaa. Kuntalaiset ovat vahvasti mukana sosiaalisessa mediassa. Siten siellä ovat myös kunnat, halusivat ne tai eivät. Kunnista ja niiden tarjoamista palveluista vaihdetaan tietoa ja mielipiteitä joka päivä.

6.1. SIIKAINEN FACEBOOKISSA

Siikaisten kunnalla on virallinen Facebook-sivusto, jota toistaiseksi käytetään epämuodollisena tiedonvälitys- ja markkinointikanavana eikä niinkään kunnan ja kuntalaisten välisenä vuorovaikutuksen kanavana. Mikäli kunnan palveluyksikkö haluaa perustaa oman Facebook-sivun, on asia sovittava toimialuejohtajan kanssa ja sivujen ylläpidosta on huolehdittava asianmukaisesti. Sivustot, joita ei kyetä ylläpitämään aktiivisesti, on poistettava käytöstä.

Kunnan työntekijän henkilökohtaisella sosiaalisen median profiililla tai sähköpostiosoitteella ei ole suotavaa perustaa kunnan sosiaalisen median palvelua. Tämä voi aiheuttaa ongelmia vastuuseen ja yksityisyyteen liittyvissä asioissa tai jos työntekijä siirtyy pois kunnan palveluksesta. Sosiaalisen median palvelun toiminta ja jatkuvuus eivät saa olla riippuvaisia yksittäisestä työntekijästä. Jos sosiaalisen median palvelussa halutaan palvelun inhimillistämiseksi toimia työntekijöiden omilla nimillä, tämä on mahdollista työntekijän suostumuksella, mutta siihen ei saa velvoittaa ketään.

Sosiaalinen media on tänä päivänä työväline muiden joukossa, ja somen seuraaminen (mistä asioista siellä puhutaan) voivat olla osa työtä. Monet työntekijät käyttävät sosiaalista mediaa myös yksityishenkilöinä. Yksityiskäyttö työtunneilla ei saa häiritä omaa tai toisten työntekoa.

6.2. HYVÄT TAVAT MYÖS SOSIAALISESSA MEDIASSA

Jakaminen, avoimuus ja yhteisöllisyys kuuluvat sosiaalisen median luonteeseen. Sosiaalisessa mediassa ei kuitenkaan kannata viestiä mitään sellaista, mistä ei muutenkaan puhuisi julkisesti. Työhön liittyviä luottamuksellisia asioita ei pidä käsitellä sosiaalisessa mediassa. Toisten ihmisten tietoja ja kuvia ei pidä julkaista ilman heidän lupaansa. On muistettava myös tekijänoikeudet ja käytettävä lähdeviittauksia, kun julkaisee muiden tuottamaa materiaalia.

On hyvä tiedostaa, että palveluissa julkaistua sisältöä ei välttämättä saa sieltä koskaan pois. Viestien jakaminen ja julkaiseminen muissa some-palveluissa on helppoa ja nopeaa. Vaikka työntekijä esiintyisi yksityishenkilönä, hänet voidaan yhdistää työnantajaan. Sosiaalisessa mediassa pätevät samat lait kuin muualla (mm. henkilötietolaki, työlainsäädäntö ja tekijänoikeuslaki).

Työnantajalla ei ole määräysvaltaa työntekijän vapaa-ajan sosiaalisen median käyttöön, mutta työsopimuslain lojaliteettivelvollisuus (3:1 §) on voimassa myös työntekijän vapaa-aikana ja yksityisroolissa. Jos työntekijä omassa henkilökohtaisessa some-profiilissaan julkaisee työpaikan/työnantajan tiedot, hän edustaa työnantajaansa myös vapaa-ajalla. Työntekijä on itse vastuussa kaikesta julkaisemastaan materiaalista. Työnantajaa vahingoittava toiminta voi olla irtisanomisperuste.

Jos työntekijä huomaa työnantajaa koskevaa kirjoittelua ja keskustelua netissä tai sosiaalisessa mediassa, työntekijän toivotaan ilmoittavan siitä esimiehelle. Jos keskusteluissa esitettyjä tietoja halutaan oikaista, työntekijä voi tehdä sen omalla nimellään, sovittuaan asiasta esimiehensä kanssa. Työnantajan edustajana kunnanjohtaja tai toimialuejohtajat voivat tuoda esiin asioiden virallisen ja julkisen kannan.

6.3. LUOTTAMUSHENKILÖ VIESTIJÄNÄ

Luottamushenkilöt ovat merkittäviä kuntakuvan luoja. He ovat yhteiskunnallisia vaikuttajia, joiden toiminta kiinnostaa ja joiden kuntaa koskevilla kannanotoilla on yleistä merkitystä. Tämä erityisasema on hyvä muistaa myös sosiaalisessa mediassa toimittaessa. Kuntalain tavoitteena on vahvistaa kansalaisten luottamusta kunnallishallintoon. Siksi kuntalaissa on yleinen säännös koskien luottamushenkilön toimintaa luottamustehtävässään. Sen mukaan luottamushenkilön tulee edistää kunnan ja sen asukkaiden parasta sekä toimia luottamustehtävässään arvokkaasti tehtävän edellyttämällä tavalla.

6.4. TIETOTURVA

Vastuu kunnan tietoturvallisuudesta on jokaisella työntekijällä (ja luottamushenkilöllä). Yksityisyyden suoja (sekä työntekijöiden että kuntalaisten) on kunnioitettava ja on toimittava niin, ettei tietoturvallisuutta tai yksityisyyden suojaa rikota. Työtehtävissä vaitiolovelvollisuuden tai salassapidon piiriin kuuluvat asiat ovat sitä myös työpaikan ulkopuolella ja verkossa.

Sosiaalisen median riskit on otettava huomioon jo suunnitteluvaiheessa. Palveluja hyödynnettäessä riskejä tulee seurata ja hallita osana päivittäistä toimintaa. Riskit voivat johtua palveluihin tuotetusta sisällöstä (tietovuodot, väärä/ epäasiallinen tieto, käyttäjätunnusvarkaudet), kanssakäymisestä palveluissa (uhkailu, tietojen kalastelu) tai palveluiden kautta leviävistä haittaohjelmista ja roskapostista. Sosiaalisen median avoin luonne korostaa käyttäjän omaa vastuuta riskienhallinnassa.

Tietoturvaa käsitellään tarkemmin kunnan tietoturvaohjeessa.

7. MARKKINOINTI

Kunnan markkinointi kohdennetaan kolmelle pääkohderyhmälle; asukkaat, yritykset ja matkailijat. Markkinoinnin tehokkain väline on hyvä asiakaspalvelu. Markkinointi perustuu aina todellisuuteen. Kunta markkinoi oman verkkosivunsa ja sidosryhmiensä kautta, kunnan virallisen Facebook-sivun kautta sekä erilaisissa tapahtumissa. Kunta hallinnoi siikainen.fi sivuston lisäksi kunnan matkailusivustoa sekä Eteläpään matkailukeskuksen sivustoa, jonka ylläpito on pääosin matkailukeskuksen yrittäjän vastuulla. Erityisiä markkinointitoimenpiteitä valmistelee ja toteuttaa kunnan kulttuuritoimikunta.

Kunnan luottamushenkilöt ovat henkilöstön lisäksi keskeisessä asemassa kunnan viestinnässä, markkinoinnissa ja maineenhallinnassa. Myös jokainen kuntalainen voidaan nähdä kuntansa käyntikorttina.

8. TIEDOTTAMINEN POIKKEUSOLOISSA JA ERITYISTILANTEISSA

Erilliset kriisiviestinnän ohjeet ovat tämän viestintäohjeen liitteenä.

Poikkeuksellista tiedottamista vaativia erityistilanteita ovat esimerkiksi vakavat häiriöt kunnallisteknisissä ja muissa keskeisissä peruspalveluissa, työtaitelutilanteet sekä suuronnettomuudet ja niiden uhka.

Peruspalveluiden häiriöistä ja muista kriisitilanteista tiedottaa asianomainen hallintokunta. Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle.

9. LIITTEET

9.1. JULKISUUSPERIAATE JA TIEDOTTAMINEN

JULKISUUSPERIAATE

Kunnan hallinnossa noudatetaan julkisuusperiaatetta. Julkisuusperiaatteen pääsisältö ilmaistaan lailla viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999) seuraavasti:

- "Viranomaisen asiakirjat ovat julkisia, jollei tässä tai muussa laissa erikseen toisin säädetä" (1 § 1 mom.).
- "Tässä laissa säädettyjen tiedonsaantioikeuksien ja viranomaisten velvollisuuksien tarkoituksena on toteuttaa avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa viranomaisten toiminnassa sekä antaa yksilöille ja yhteisöille mahdollisuus valvoa julkisen vallan ja julkisten varojen käyttöä, muodostaa vapaasti mielipiteensä sekä vaikuttaa julkisen vallan käyttöön ja valvoa oikeuksiaan ja etujaan" (3 §).
- "Jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on julkinen" (9 § 1 mom.).
- "Tiedon antaminen asiakirjasta, joka ei vielä ole julkinen, on viranomaisen harkinnassa. Harkinnassa on otettava huomioon, mitä 17 §:ssä säädetään.
- "Viranomaisen on tämän lain mukaisia päätöksiä tehdessään ja muutoinkin tehtäviä hoitaessaan velvollinen huolehtimaan siitä, että tietojen saamista viranomaisten toiminnasta ei lain 1 ja 3 § huomioon ottaen rajoiteta ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta eikä enempää kuin suojattavan edun vuoksi on tarpeellista ja että tiedon pyytäjiä kohdellaan tasapuolisesti (17 § 1 mom.).

Julkisuudella lisätään viranomaisen toiminnan avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa sekä parannetaan kansalaisten mahdollisuuksia saada tietoja viranomaisen käsittelyssä olevista asioista ja asiakirjoista.

Kokousten julkisuus

Pöytäkirjat voidaan yleisen tiedonsaannin nopeuden vuoksi julkaista tarkastamattomina heti kokouksen jälkeen kunnan verkkosivuilla. Tarvittaessa pöytäkirja korjataan tarkastuksen jälkeen. Valtuuston tai kunnan muunkin toimielimen kokouksen pöytäkirja tulee liitteineen julkiseksi, kun pöytäkirja on allekirjoitettu ja tarkastettu (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 2. luku 6§, kohta 6).

Valtuuston kokoukset ovat pääsääntöisesti julkisia. Valtuusto voi päättää pitää kokouksen suljettuna, jos siihen on painava syy. Jos valtuuston kokouksessa käsitellään asiaa tai asiakirjaa, joka on lailla säädetty salassa pidettäväksi, on kokous pidettävä aina suljettuna tällaisen asian käsittelyn ajan.

Muun toimielimen kuin valtuuston kokoukset ovat aina suljettuja. Toimielin voi kuitenkin päättää pitää kokouksensa tai käsitellä jonkin asian kokouksessa julkisesti.

Asiakirjan julkisuus

Pääsääntö on, että kunnan viranomaisen asiakirjat ovat julkisia, jollei niiden julkisuutta ole välttämättömien syiden vuoksi lailla erikseen rajoitettu. On huomattava, että asiakirjojen ja henkilötietojen julkaiseminen internetissä on rajoitetumpaa kuin asiakirjojen julkisuus muutoin.

Asiakirja tulee julkiseksi, kun se on tullut kuntaan (esim. rakennuslupa, virkahakemus, oikaisuvaatimus, valitus).

Kaikki (salassa pidettäväksi säädettyjä lukuun ottamatta) asiakirjat tulevat julkiseksi viimeistään silloin kun asian käsittely on päättynyt viranomaisessa. Tällöin myös viranomaisen sisäinen valmisteluaineisto tulee julkiseksi (lausunnot, konsulttien selvitykset yms.).

Tarjousasiakirjat

Viranomaisen laatimat ja sille toimitetut rakentamista ja muita hankintoja koskevat tarjousasiakirjat eivät ole julkisia vielä silloin, kun viranomainen on ne saanut, vaan ne tulevat julkiseksi vasta kun sopimus on asiasta tehty.

Kunnan on kerrottava yrityksille tarjouksia pyytäessään, että sille osoitettavat asiapaperit ovat päätöksenteon jälkeen julkisia, jotta välttyään siltä, että yrittäjä liittäisi tarjoukseensa liikesalaisuuksiksi tulkittavia tietoja (esim. teknisen toteutustavan tai atk-hankinnoissa ohjelmointitavan). Hinta ei ole liikesalaisuus. Tiedot sopimuksesta, tarjousasiakirjoista ja kustannuksista on annettava julkisuuteen siinäkin tapauksessa, että yrittäjä on esittänyt salassapito- toivomuksen.

Viranomaisen tarjouspyynnöt tulevat kuitenkin julkisiksi, kun pyyntö on allekirjoitettu.

Viranhakuasiakirjat

Viranhakupaperit tulevat julkisiksi silloin, kun ne saapuvat viranomaiselle. Jokainen saa pyytämällä niistä tietoa ja kunta voi julkistaa nimet ennen vaalia. Viran hakijoiden nimet ovat rajoituksetta julkisia, myös niiden, joka ovat esittäneet salassapitotoivomuksen. Hakuasiakirjoihin sisältyy usein henkilötunnuksia, joiden luovuttamisesta on erikseen säädetty henkilötietolaissa. Henkilötunnukset, tai ainakin niiden loppuosa, on syytä peittää näyttäessä muuten julkisia asiakirjoja tai annettaessa niistä kopioita. Tiedotettaessa hakijoista kunnan tulee kuitenkin ilmoittaa niiden nimet, jotka ovat esittäneet salassapitotoivomuksen. Nimen julkaiseminen jää joukkoviestimien harkittavaksi.

Palkat

Kunnallis- ja valtionhallinnon henkilöstön kaikki palkkatiedot lukuun ottamatta henkilökohtaisia lisiä ovat julkisia. Myös kunnan liikelaitosten henkilöstön palkat ovat julkisia, sen sijaan kuntien yhtiöiden henkilöstön palkat eivät ole julkisia. Kuitenkin mm. työntekijöiden palkan perustetta varten tehdyt arviot ovat salassa pidettäviä, eikä niitä saa luovuttaa luvatta sivullisille.

Viranhaltijan ja työntekijän rangaistustieto on pidettävä salassa. Kirjallinen varoitus ei ole nimikirjalain 7 §:n mukainen rangaistustieto ja se on julkinen.

Muut asiakirjat

Viranomaisen toiselle viranomaiselle toimittama asiakirja tulee julkiseksi silloin, kun se on allekirjoitettu. Lausunto- ja selvityspyyntö samoin kuin viranomaisen esitys, ehdotus, aloite, ilmoitus ja hakemus liiteasiakirjoineen on julkinen allekirjoituksen jälkeen.

Tutkimus, tilasto tai muu tähän verrattava perusselvitys tulee julkiseksi, kun se on valmis käyttötarkoitukseensa.

Yksityishenkilöiden ja yksityisten tahojen kunnalle osoittamat kirjeet ovat heti saavuttuaan julkisia. Muulla tavoin kunnan viranomaisen haltuun joutuneita yksityisiä kirjeitä ei saa antaa tiedoksi ilman kirjoittajan tai hänen valtuuttamansa suostumusta.

Asiakirjojen luettelointivelvollisuus

Kunnalla on velvoite järjestää asiakirjahallintonsa sellaiseksi, että se edistää tiedonsaantia. Viranomaisen julkisten asiakirjojen pitää olla vaivattomasti löydettävissä. Käytännössä tämä merkitsee asiakirjojen diariointia tai muuta luettelointia. Salassa pidettävien asiakirjojen luettelointi, käsittely, arkistointi, hävittäminen ja suojaus on järjestettävä niin, etteivät sivulliset saa luvatta salassa pidettäviä tietoja.

Julkisten asiakirjojen luetteloinnissa ja muissa asiakirjahakemistoihin sekä tietojärjestelmä- kuvauksiin liittyvissä asioissa noudatetaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/99) ja asetusta viranomaisen toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintotavasta (1030/99).

Salassa pidettävät asiakirjat

Asiakirjan salassapito perustuu vain laissa olevaan nimenomaiseen säännökseen. Asiakirjasta, joka on salainen, ei saa antaa tietoja (vaitiolovelvollisuus) eikä asiakirjan tietoja saa hyväksikäyttää. Vain sen henkilön tai tahon suostumuksella, jonka suojaksi salassapito on säädetty, viranomaisella on oikeus salassa pidettävän tiedon luovuttamiseen sivullisille. Vaitiolovelvollisuus koskee myös tallentamattomia tietoja. Valmisteilla olevasta asiasta viranomaisen ei siis voi olla antamatta tietoja sitä haluavalle ilman laillista perustetta.

9.2. KRIISIVIESTINTÄOHJE

Kriisiviestintää johtaa se toimialuejohtaja tai tehtäväalueen päällikkö, jonka toimialuetta kriisi koskee. (Sivistysosasto Jari Tuuri, tekninen osasto ml vesihuolto Anne Järvenranta, päiväkotitoimi John Söderbacka, keittiö Tanja Pitkänen) Koko kuntaa koskevien kriisien viestintää johtaa kunnanjohtaja. Viestintää johtavan henkilön tulee määrätä viestintätehtäviin kriisistä riippuen tarvittava määrä henkilöstöä.

Ota tilanne haltuun

- varmista yhdessä kriisijohdon kanssa, että käytössä on yhteinen, ajantasainen tilannekuva, joka ymmärretään samalla tavalla koko kriisiorganisaatiossa
- toimintoa koskevassa kriisissä varmista mahdollisimman pian, että kunnan johtoryhmä ja johtavat luottamushenkilöt ovat tietoisia asiasta
- selvitä keitä kaikkia kriisi koskee ja organisoi viestintä sen mukaisesti
- selvitä kuka tiedottaa ja antaa lisätietoja medialle

Tiedotettaessa kerro mahdollisuuksien mukaan

1. Mitä on tapahtunut?
2. Missä on tapahtunut?
3. Miksi on tapahtunut?
4. Kenelle on tapahtunut?
5. Kuka on vastuussa tapahtuneesta?
6. Mitä tästä seuraa?
7. Miten asia aiotaan hoitaa?
8. Milloin kriisi on ohi?

Viesti aina, kun uutta olennaista tietoa ilmenee

- käytä normaaliaikana luotuja viestintäkäytäntöjä
- hälytä apuun muut viestintäammattilaiset (esim. PoSa, sairaanhoitopiiri)
- informoi puhelinvaihtelua/kunnan neuvontaa
- dokumentoi tiedotteet ja viestintätoimet

Viranomaiset yhteistyöhön

- sovi viranomaisten yhteisistä tiedotustoimenpiteistä
- lähetä tiedotteet tiedoksi kaikille toiminnassa mukana oleville viranomaisille
- pelastuslaitos tiedottaa pelastustoiminnasta
- poliisi tiedottaa tutkinnasta ja uhrien henkilöllisyydestä
- pelastuslaitoksen kautta (tilannekeskus@satapelastus.fi) tavoitetaan media ja väestö tehokkaasti
- pelastuslaitos voi antaa hätätiedotteen

Organisoi mediapalvelu

- keskushallinnon ja tilanteesta riippuen asianomaisten toimialueiden johto huolehtii yhteyksistä mediaan, laatii tiedotteet ja organisoii tiedotustilaisuudet tarvittaessa myös viikonloppuisin ja iltaisin
- mahdolliset tiedotustilaisuudet pidetään pääsääntöisesti kunnantalolla, viestintäjohtajan toimesta
- kriisin laajuus vaikuttaa mediaviestintään: onko kyse paikallisesta vai valtakunnallisesta tai jopa kansainvälisestä uutisesta
- sovi etukäteen, ketkä antavat haastattelut
- varmista, että käytössä on ajantasainen tieto
- huolehdi median ja kuvaajien palvelusta
- seuraa uutisointia internetissä ja mediassa ja korjaa virheet

Tiedota henkilöstölle

- sähköpostilistat, esimiesjakelut
- tarvittaessa avainhenkilöstön kännyköihin voidaan lähettää tekstiviesti
- tarvittaessa henkilöstöinfot ja työpaikkakokoukset

Viesti väestölle

- verkkosivujen etusivu voidaan varata kokonaan kriisin vaatimalle viestinnälle
- Jos kriisi koskee pientä osaa asukkaista, tekstiviesti voi olla tehokkain

- Mikäli sähköt tai/ ja puhelinyhteydet eivät toimi, jaetaan tiedotteita mahdollisuuksien mukaan postilaatikoihin, kunnan vapaana oleva henkilöstö normaalista työtehtävästä riippumatta
- laajassa kriisissä tiedotteita viedään yleisiin kokoontumispaikkoihin, eli koulujen, päiväkodin, kunnantalon, terveyskeskuksen ja kauppojen ulko-oviin
- jos mahdollista ja tarpeen, avaa neuvontapuhelin, kunnan vaihteen numero toimii neuvontanumerona, toimialuejohtajan / tehtäväalueen päällikön numero viranomais- ja mediaviestinnän numerona
- varmista että viesti tavoittaa myös vammaiset ja heikkokuntoiset
- yksiköt antavat toimintaohjeet asiakkailleen
- sovi tarvittaessa viestintäyhteistyöstä seurakunnan ja SPR:n VAPEPAn sekä muiden kolmannen sektorin toimijoiden sekä puolustusvoimien kanssa

Omaisten ja uhrien auttaminen

- sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa psykososiaalisesta tuesta, Siikaisten VAPEPA antaa myös tukea, PoSan ja sairaanhoitopiirin tuki
- omaisille ja onnettomuudessa mukana olleille voidaan avata henkilökohtainen puhelinpäivystys, suuronnettomuuden kriisiryhmä antaa tarvittaessa psyykkistä ensiapua onnettomuuspaikalla

Muista sidosryhmät

- viesti tilanteesta luottamushenkilöille
- viesti myös julkishallinnolle, järjestöille, yrityksille, yhteisöille jne.