

Ristijärvi 

***Viestintäohje ja  
viestintäsuunnitelma  
2022-2026***

*Keskellä Kainuuta -  
Sisukkaasti uudistuva kasvupitäjä Ristijärvi*

Luonnos kh 22.8.2022/Maarit



## Sisällys

Johdanto .....	3
1 Viestintä Ristijärven kunnassa .....	4
1.1 Oleellinen kuntatieto .....	4
1.2 Viestintä osana kuntastrategiaa .....	4
1.3 Viestinnän lähtökohdat ja periaatteet .....	5
1.4 Viestintäkanavat ja -resurssit .....	6
1.5 Viestintää ohjaavat normit .....	6
2 Vastuut ja roolit viestinnässä .....	7
2.1 Viestintäorganisaatio .....	7
2.2 Viestijän vastuu .....	8
2.3 Viestinnän seuranta ja arviointi .....	9
3 Sisäinen viestintä .....	9
3.1 Henkilöstöviestintä .....	9
3.2 Sisäisen viestinnän keinot ja välineet .....	10
4 Ulkoinen viestintä .....	11
4.1 Tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, yleisötilaisuudet .....	11
4.2 Valmistelu- ja päätösviestintä .....	11
4.3 Neuvonta- ja asiakaspalvelu .....	13
4.4 Viestinnän kohderyhmät .....	14
4.4.1 Kunnan asiakkaat ja sidosryhmät .....	14
4.4.2 Mediatyö .....	14
4.5 Markkinointi- ja elinkeinoviestintä .....	15
5 Häiriö- ja kriisiviesticintä .....	16
5.1 Kriisiviesticintän periaatteet .....	16
5.2 Viesticintävastuu .....	16
Liite 1 Viesticintän kehittämisen painopisteet vuosina 2022–2026	
Liite 2 Viesticintäverkosto	

## Johdanto

Viestinnän vaatimukset ja haasteet sekä uudet viestintäkanavat edellyttävät kuntaorganisaatioita uudistamaan toimintatapojaan. Monipaikkatyön lisääntyminen, reaaliaikaisuuden vaatimus sekä avoin ja vuorovaikutteinen keskustelu kuntalaisten kanssa lisäävät uusien viestintätapojen tarvetta perinteisten viestintäkeinojen rinnalla. Digitalisaatio tarjoaa mahdollisuuksia, mutta se vaatii myös osaamista, valmiuksia ja panostuksia.

Viestinnän tarkoituksena on täyttää viranomaisen velvollisuudet, mutta myös saada kuntalaiset osallistumaan yhteisten asioiden käsittelyyn. Suunnitelmallinen vuorovaikutus ja kuntalaisten osallistaminen tuottaa ideoita ja uusia näkökulmia asioihin, joita toteutetaan kuntastrategian tavoitteiden mukaisesti. Rakentava keskustelu eri sidosryhmien kanssa luo myönteisen ilmapiirin ja positiivisen kuntakuvan.

Viestintä on keskeinen strateginen johtamisen työväline ja välttämätön osa johtavien viranhaltijoiden ammattitaitoa. Viestintä on myös osa jokaisen työntekijän tehtäväkuvaa, joka pohjautuu vastuullisuuteen, mutta myös avoimuuteen ja tosiasioihin. Laadukas aineisto ja viestintävälineiden hallinta antavat oivan kuvan Ristijärven kunnasta lämminhenkisenä ja yhteisöllisenä organisaationa, joka tarjoaa hyvinvointia ja palveluita eri toimijoiden kanssa tulevaisuudessa.

Tässä suunnitelmassa ja sen sisältämässä ohjeistuksessa avataan keskeiset viestinnän toiminnot ja tavoitteet vuosille 2022–2026, jotka edesauttavat Ristijärveä kuntana toimimaan niin viranomaisena kuin innovaattorina kuntakuvan kehittämisessä.

Suunnitelmassa esitetään Ristijärven kunnan viestintää ohjaavat normit ja periaatteet, viestinnälliset tavoitteet sekä roolit ja vastuut. Viestintäkanavien ja kohderyhmien jaottelu on suuntaa antava ja ne käytännössä täydentävät toisiaan. Viestinnän kehittäminen ja arviointi on oleellinen osa suunnitelmaa. Suunnitelman lisäksi esimerkiksi häiriö- ja kriisiviestintää täydentävät valmius- ja turvallisuussuunnitelmien viestintäohjeet.

Suunnitelma ja ohjeistus pohjautuvat Kuntaliiton julkaisemaan Kuntaviestinnän oppaaseen (2016). Viestintäohjetta päivitetään valtuustokausittain. Sen päivittämisestä vastaa hallintopäällikkö ja sen hyväksyy kunnanhallitus.

# 1 Viestintä Ristijärven kunnassa

## 1.1 Oleellinen kuntatieto

Kuntastrategiassa tunnistettuja vahvuuksia ovat luonto, matkailu, tapahtumat ja paikalliset kulttuuriperinteet, jotka näkyvät viestinnässä kautta linjan.

Kainuun maakunnan pienin kunta sijaitsee valtatie 5:n varrella naapurikuntinaan Hyrynsalmi, Puolanka, Paltamo ja Kajaani. Ristijärvi on pinta-alaltaan 897,94 km<sup>2</sup>, josta 62,12 km<sup>2</sup> on vesistöjä. Kunta on väestöltään pieni (xxxx asukasta, Tilastokeskus 2021), mutta sitäkin vireämpi maaseutumainen kunta keskellä kaunista Kainuuta.

Ristijärvi on tunnettu huikeista vaaramaisemista, lukuisista järvistä, joista, koskista ja soista, joita pääsee ihailemaan patikointi-, melonta-, kelkka- ja pyöräilyreiteillä. Valtakunnallista huomiota Ristijärvi saa Saukkovaaralla järjestettävistä kansallisista hiihtokilpailuista. Laskettelurinteet ja laaja latuverkosto tarjoavat talvella hyvät puitteet koko perheen talviliikunnalle. Kalastusta voi harrastaa ympäröivissä vesistöissä niin Laahasella kuin koskissakin ja pulikoimaan pääsee Hiisijärven hiekoilla. Idyllinen, perikainuulainen maisema tarjoaa upeat puitteet luonnossa liikkumiseen sekä fatbikeillä että sup-laudoilla.

Historiallisessa ja maisemallisessa kulttuurimiljöössä on parisataavuotias puukirkko ja pappila, jossa Elias Lönnrot kävi usein sukuloimassa. Satavuotias kansakoulu palvelee käsityökeskukseksi. Samassa pihapiirissä sijaitsee myös Katvelan museo ja suojeluskunta- ja lottanäyttely. Ristijärvelle leimallinen kulttuuritapahtuma on vuosittain järjestettävät Veisuvestivaalit sekä Juustoleipämessut.

Elinkeinorakenne muodostuu alkutuotannosta ja palvelujen työpaikoista. Jalostuksen työpaikkoja on vain hippunen. Vaikka kunnan työpaikkaomavaraisuus on suhteellisen pieni, on Ristijärvi keskeisen sijaintinsa puolesta monelle maaseutumaista ympäristöä unelmoivalle oiva asuinkunta. Keskeinen toimiala on matkailuun ja mökkeilyyn liittyvät palvelut. Mökkiläisiä on kesäaikaan yhtä paljon kuin vakituksia asukkaitakin. Alue elää metsästä, maidosta ja marjoista. Työttömyysaste oli 2022 kesäkuussa 9,7 %, kun se koko Kainuussa oli 9,0 %. Kunnallisveroprosentti tarkentuu vuoden 2023 alkaen, kun hyvinvointialueet aloittavat toimintansa. Tätä kirjoitettaessa se on 22 %.

## 1.2 Viestintä osana kuntastrategiaa

Viestintä pohjautuu valtuuston 20.6.2022 § 16 hyväksymään Ristijärven kuntastrategiaan **Keskellä Kainuuta – Sisukkaasti uudistuva kasvupitäjä Ristijärvi**.

Kuntastrategian teemat näkyvät kaikessa viestinnässä ja ohjaavat toimintoja:

1. **Virikkeellinen kasvupitäjä**  
Kunta yhteistyökumppaneineen tarjoaa lapsille ja nuorille monipuolista tekemistä ja harrastamista turvallisessa elinympäristössä.
2. **Luonnonläheinen harrastekunta**  
Luontoarvojen kunnioittaminen tukee vastuullisia valintoja ja luontomatkojen tukemista.
3. **Mahdollisuuksien kunta**  
Unelmien asuinpaikka on vaaramaisemissa ja vesistöjen äärellä keskellä Kainuuta.

Kuntastrategian toimeenpanon oleellinen osa on viestintä. Kunnan visio, strategia ja tavoitteet toteutuvat käytännössä vasta arkisessa työssä. Hyvin hoidettu henkilöstöviestintä on välttämätöntä tulokselliselle toiminnalle ja työelämän laadun kehittämiseksi. Myönteinen työnantajamaailma edesauttaa osaavan henkilöstön rekrytoinnissa. Kaiken ulkoisen viestinnän perustana on toimiva sisäinen viestintä.

Kuntastrategiassa määritelty painopiste viestinnän osalta tiivistyy teemassa mahdollisuuksien kunta.

*Kehitämme digitaalisia palveluja, jotta asiointi olisi helppoa ja vaivatonta kaikkina vuorokauden aikoina. Suosimme avointa, välitöntä ja monikanavaista viestintää sekä kerromme värikkäästi kunnan positiivisesta meiningistä. Olemme mukana järjestämässä kunnalle tunnusomaisia kulttuuri-, matkailu- ja urheilutapahtumia.*

Tämän tavoitteen toteuttamiseksi viestintää on panostettava ja se tulee ottaa osaksi jokapäiväistä työskentelyä kaikilla tehtävä- ja palvelualueilla, jotta se tukisi ajantasaista ja monikanavaista viestintää.

Ristijärven kunnalla on käytössään vaakuna, jonka on suunnitellut Aarno Liuksiala ja se on hyväksytty käyttöön 1959. Kunnalle tunnusomaista havuristiä käytetään ei-virallisissa dokumenteissa. Yhtenäinen visuaalinen ulkoasu ja korrekki kirjoitusasu vahvistavat elinvoimaisuutta ja antavat viestinnälle yhtenäisen tunnistettavan ilmeen.

*Suunnitelmakaudella on hyvä tehostaa työkaluja positiivisen maineen rakentamiseksi ja käydä keskustelua ristijärveläisille ominaisten mielikuvien, käsitysten ja mielipiteiden aikaansaamiseksi.*

### **11.3 Viestinnän lähtökohdat ja periaatteet**

**Aktiivinen, monikanavainen, ymmärrettävä ja oikea-aikainen viestintä luo edellytyksiä osallistumiselle ja vaikuttamiselle.**

Viestintäsuunnitelma (liite 1) ja ohjeistus toimivat koko Ristijärven kunnan yhtenäisen viestinnän ja sen kehittämisen työkaluna päivittäisessä työn suunnittelussa ja tekemisessä kuntastrategiassa määriteltyjen arvojen, *yhteisöllisyys, luonnonmukaisuus, sinnikkyys* mukaisesti. Viestintäohjeessa huomioidaan eri viestintäkanavat sekä yhteistyö- ja kohderyhmät. Viestinnän kanavia ovat esimerkiksi media, suora kuntalaisviestintä, julkaisut, esitteet, kunnan kotisivut, sosiaalinen media ja yleisötilaisuudet.

Ristijärven kunnan viestinnän perustehtävä on tarjota tietoa kunnan toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja tavoitteista. Edellytykset kuntalaisten osallistumiselle ja keskusteluavauksille luodaan avoimella ja aktiivisella vuorovaikutuksella tarjoamalla erilaisia osallistumistapoja.

Toinen perustehtävä on tukea johtamista ja Ristijärven kunnan kehittämistä kuntastrategian mukaisesti tavoitteena myönteisen kuntakuvan ja vahvuuksien luominen.

Tiedottamisen tulee olla ennakoivaa, kuntalähtöistä ja ajankohtaista. Tiedotusvälineitä kohdellaan joustavasti ja tasapuolisesti. Tärkeä osa onnistuneelle viestinnälle on kohdentaa viesti oikealle kohderyhmälle monipuolisesti erilaisissa viestintäkanavissa.

Viestintämateriaali on selkeää, ymmärrettävää yleiskieltä. Visuaalisuus kiinnittää lukijan huomion myös silloin, kun viestinnän tavoitteena on tiedottaminen.

## 1.4 Viestintäkanavat ja -resurssit

Perinteisten valmistelu- ja päätösviestintään liittyvien asiakirjojen julkaisukanavien lisäksi kunnan verkkosivujen keskeiset osiot verkkosivulla [www.ristijarvi.fi](http://www.ristijarvi.fi) on palstat *Ajankohtaista*, *Juttupalsta* ja *Kunnanjohtajan blogi*.

Lakisääteisten asioiden viestiminen on viranhaltijoiden tehtävä. Kunnanjohtaja kirjoittaa kerran kuukaudessa kunnanjohtajan blogia, johon hän tiivistää ristijärveläisille ja Ristijärven asioita seuraaville ihmisille keskeisimmät asiat.

Juttupalstan jutut kirjoittaa ristijärveläislähtöinen viestintäasiantuntija Amie Aalto (amie.aalto@gmail.com, puhelin 050 359 6029). Hän haastattelee ja kirjoittaa haastattelujen pohjalta juttuja, joissa kerrotaan ristijärveläisistä ihmisistä ja ilmiöistä. Juttupalstan jutut ja aiheet vaihtuvat kuukausittain.

*Ristijärven viestintä* -WhatsApp-ryhmä välittää aineistoa - ideoita, tekstiä ja kuvia - ja seuraa viestinnän onnistumista. Kunta saa käyttöönsä valokuvia valokuvaajaverkostolta.

Sosiaalisen median kanavia ovat *Facebook*, *Twitter* ja *Instagram*. Facebookin, Twitterin ja Instagramin päivityksiä, erityisesti tapahtumaviestintää, hoitaa ensisijaisesti Amie Aalto.

Lakisääteiset viestintäasiat kirjoitetaan asiaproosalla. Sosiaalisen median päivityksissä tuodaan esille Kainuun murretta, kulttuuria, ristijärveläisiä ihmisiä, ilmiöitä, maisemia, säätä yms. lämminhenkisesti ja aidosti. Juttupalstalla haastateltavat puhuvat omalla äänellään eikä heidän sanomaansa ja asiaansa virallisteta.

Viestintäverkoston yhteystiedot löytyvät tämän ohjeen liitteenä 2.

## 1.5 Viestintää ohjaavat normit

Kuntalaisilla on oikeus osallistua päätösten valmisteluun. Perustuslain 2 §:n mukaan kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Kuntalaisten osallistumisesta säädetään lisäksi kuntalaisissa, 22 §, jonka mukaan kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.

### 29 § Viestintä

*Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämisestä 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 tietoverkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu.*

*Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.*

Viestintää koskeva kuntalain 29 § koskee koko kunnan toimintaa eli kaikkea, missä kunta on mukana. Vaatimus tiedottamisesta, valmistelun avoimuudesta ja vuorovaikutuksesta koskee siis kunnan lisäksi myös kuntayhtymiä, kunnallisiin yhtiöitä ja yhteistyöhankkeita. Kuntalaisen pitää saada tietoa palveluista riippumatta siitä, mikä organisaatio ne tuottaa.

Saavutettavuusdirektiivissä (2016/2102) säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan.

Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan.

Kuntalain 109 §:n mukaan kunnan järjestämiä palveluja sekä kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa. Pykälän mukaan yleisessä tietoverkossa on oltava saatavilla ainakin kuntastrategia, hallintosäätö, talousarvio ja –suunnitelma sekä tilinpäätös, tarkastuslautakunnan arviointikertomus ja tilintarkastuskertomus. Lisäksi tietoverkossa on oltava saatavilla kuntien yhteistoimintaa koskevat sopimukset, konserniohje, luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset sekä luottamushenkilöiden palkkioiden ja korvausten perusteet ja palveluista perittävät maksut.

Kunnan viestintään sovelletaan kuntalain lisäksi mm. julkisuuslakia, henkilötietolakia, hallintolakia sekä eri hallinnonalojen erityislainsäädäntöä. Lainsäädäntöä täydentävät hallintosäätöön määräykset viestinnän periaatteista, vastuista ja viranhaltijoiden rooleista.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta säätää asiakirjan julkisuudesta ja salassapidosta, oikeudesta saada tieto asiakirjasta ja tiedon antamismenettelystä. Hallintopäätöksen tiedoksiannosta ja viranomaisen neuvontavelvollisuudesta säädetään hallintolaissa.

## 2 Vastuut ja roolit viestinnässä

### 2.1 Viestintäorganisaatio

**Kunnanvaltuuston** hyväksymä kuntastrategia ja visio antavat suuntaviivat viestinnälle ja kuntalaisten osallistumiselle. **Kunnanhallitus** linjaa viestintää ja markkinointia hyväksymällä viestintää koskevan ohjeistuksen ja suunnitelmat.

**Kunnanjohtaja** johtaa viestintää sekä vastaa käytännön viestinnästä ja julkisista kannanotoista. Kunnanjohtajalla on oikeus käyttää puhevaltaa kunnanhallituksen puolesta ja niinpä käytännössä kunnanjohtaja on myös tiedotusvälineiden ensisijainen yhteyshenkilö.

Kunnanjohtajan lisäksi oman toimialansa työyhteisöviestintää toteuttavat **vastuualuepäälliköt ja esimiehet**, jotka ovat linkki johdon ja henkilöstön välillä. Tehtäväalueiden esimiehet vastaavat omaa hallinnonalaansa koskevasta tiedottamisesta sekä henkilöstölle että tiedotusvälineille vastuualueensa ajankohtaisista asioista ja vireillä olevista hankkeista. He huolehtivat myös siitä, että omaa työtä koskevat tiedot ovat ajan tasalla julkisilla ja sisäisillä verkkosivustoilla. Henkilökunnalla on velvollisuus itse aktiivisesti etsiä, kysellä ja välittää tietoa kollegoilleen.

Toimialojen erilaisuudesta johtuen viestintäkäytännöt ja toimintatavat voivat olla erilaisia, joten on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota poikkihallinnolliseen tiedonkulkuun sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä. Yleisestä koko henkilöstöä koskevasta tiedottamisesta vastaa hallinto- ja elinvoimapalvelut.

Kuntalain mukaan kunnan ylintä päätösvaltaa käyttää valtuusto. Valtuuston kokouskutsu ja asialista julkaistaan Ristijärven kunnan www-sivuilla vähintään neljä päivää ennen kokousta. Kunnanhallituksen kokoukset eivät ole julkisia ja kokouksessa käytyjen keskustelujen tulee olla luottamuksellisia. Päätöksentekoprosessissa olevista asioista kuntalaiset saavat tietoa kunnan verkkosivuilta, joilla julkaistaan kunnan toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat.

Kuntalain mukaan kunnanhallitus vastaa kunnan hallinnosta ja taloudenhoidosta sekä valtuuston päätösten valmistelusta, täytäntöönpanosta ja laillisuuden valvonnasta. Kunnanhallitus valvoo kunnan etua ja edustaa kuntaa ja käyttää sen puhevaltaa. Kunnan mielipiteen muodostuksessa kunnanhallitus on siten aktiivinen viestijä antaessaan muiden viranomaisten pyytämiä lausuntoja, vastatessaan kuntalaisten kunnanhallitukselle osoittamiin tiedusteluihin ja

ohjatessaan virkamiehiä kunnan hallinnon hoitamisessa. Kunnanhallitus vastaa siten kunnan virallisen mielipiteen muodostamisesta.

Ulkoisesta viestinnästä vastaa kunnanjohtaja ja julkiset kannanotot merkittävistä kysymyksistä kuuluvat kunnanjohtajalle. Kunnanjohtaja toimii julkaisujen ja verkkosivujen päätoimittajana ja hoitaa käytännön mediayhteydet. Kunnan sisäisestä viestinnästä vastaa hallintopäällikkö yhdessä kunnanjohtajan kanssa. Viestintäasiantuntija Amie Aalto viestintävastaavana:

- toimii taustatukena, kouluttajana ja sparraajana toimialojen viestinnässä
- huolehtii siitä, että kunnassa on käytössä toimivat ja monipuoliset viestintäkanavat ja riittävästi keskustelufoorumeja
- koordinoi ja kehittää organisaation muuta viestintää.

**Jokainen työntekijä** toimii työntekijänä oman alansa viestijänä ja mainelähettiläänä. Henkilöstöstä jokaisella on vaikutusmahdollisuus sekä vastuu viestinnästä ja sen kehittämisestä. Kunnan edustajia ovat henkilöstön lisäksi myös **luottamushenkilöt**. Keskusteluissa tulee huomioida asioiden julkisuus ja salassapito sekä sopimukset luottamuksellisuudesta. Päätöksen oman mielipiteensä julkistamisesta tekee jokainen henkilö itse. Osallistuessaan julkiseen keskusteluun on syytä muistaa korrekti toimintatapa työnantajaa kohtaan.

## 2.2 Viestijän vastuu

**Työntekijällä** on lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan. Jokaisella työntekijällä on oikeus esittää julkisuudessa näkemyksiään niistä asioista, joita hän joutuu työssään käsittelemään, mutta ulkoisessa viestinnässä tulee kuitenkin noudattaa yhteisesti hyväksytyjä pelisääntöjä:

- salassa pidettäviä asioita ei kerrota julkisesti
- internetissä voi puhua sellaisista asioista, joista voi puhua kasvokkain esimiehen ja työtovereiden kanssa
- kunnan henkilöstöä ja luottamushenkilöitä ei haukuta julkisuudessa
- työnantajasta puhutaan kunnioittavasti eikä työnantajaa vahingoittavia asioita tuoda julkisuuteen
- omat yhteiskunnalliset näkemykset ja mielipiteet eivät saa vaikuttaa ulkoiseen viestintään
- omat mielipiteet ilmaistaan yksityishenkilönä, olipa kysymys sosiaalisesta mediasta tai muusta viestinnästä
- kunnan virallisen kannan asioihin antaa kunnanjohtaja, johtoryhmän jäsenet tai esimies riippuen asiayhteydestä.

**Luottamushenkilöillä** on tärkeä rooli kunnan toiminnassa linkkinä kuntalaisiin ja yhteistyökumppaneihin. Luottamushenkilö voi kirjoittaa kannanottoja ja yleisönosastonkirjoituksia omista mielipiteistään, mutta silloin on hyvä tuoda esille, onko mielipide esitetty yksityishenkilönä vai luottamuselimen tai edustamansa ryhmän jäsenenä.

Kirjoitusten on oltava asiallisia ja perustua tosiasioihin. Suljettujen kokousten luottamuksellisista keskusteluista ei saa kertoa ulkopuolisille henkilöille. Kuntaorganisaatiota koskevista päätöksistä tiedotetaan virkavastuulla. Luottamushenkilöt käyvät keskustelua erilaisista näkemyksistään ja niiden osalta vastuu kuuluu ainoastaan heille itselleen.

Sosiaalisessa mediassa viestintä **työnantajan edustajana** lisää avoimuutta ja antaa kasvot kunnan toiminnalle sekä mahdollistaa verkostoitumisen:

1. kerrotaan kunnan omasta toiminnasta ja päätöksistä
2. kampanjoidaan tai markkinoidaan esim. uusista tai muuttuneista palveluista
3. osallistutaan ajankohtaiseen keskusteluun tai kysytään kuntalaisten mielipiteitä
4. keskustellaan valmisteilla olevista asioista tai tulevista päätöksistä



5. palvellaan ja neuvotaan asiakkaita.

Julkisyhteisön viestinnän periaatteet avoimuus, viranomaisen aktiivisuus, puolueettomuus, tietojen oikeellisuus ja rehellisyys soveltuvat hallintorakenteen kaikille tasoille. Viestinnän vastuista ja järjestelyistä määrätään lisäksi hallintosäännössä ja konserniohjeessa.

### **2.3 Viestinnän seuranta ja arviointi**

Kuntalaisilta ja asiakkailta saatava palaute on ensiarvoisen tärkeää. Palautetta kunnalle voi jättää henkilökohtaisesti suoraan työntekijälle, puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse, verkkosivun lomakkeen kautta sekä kunnan sosiaalisen median kanavissa ja kunnan järjestämissä tapahtumissa. Palautetta voidaan kysyä myös sähköisesti tai vaikkapa jättämällä kyselylomakkeita kaupan kassoille.

Microsoftin kyselytyökalulla Forms voidaan tehdä sisäisiä ja ulkoisia kyselyjä. Mobiilisovelluksen käyttöönottoa selvitetään digitalisaatiohankkeissa.

Joukkoviestinten mielipidepalstoilla on paljon lukijoita. Nimellä julkaistuihin viesteihin on reagoitava mahdollisimman pian, nimettömiin ja asiattomiin väitteisiin ei sen sijaan ole tarkoituksenmukaista vastata. Jokainen vastaa henkilökohtaisesti julkisista kannanotoista, ja kansalaiskeskusteluihin muilla sosiaalisen median foorumeilla tulee osallistua harkiten.

Kunnan omilla sosiaalisen median sivuilla (Facebook, jne.) kuntalaisten palautteisiin vastaa julkaisun tekijä tai asianomainen toimialueen vastuhenkilö. Sosiaalisessa mediassa viestittäessä on pidättäydyttävä provosoitumasta ja aina on muistettava yksityiselämän suoja, joka koskee koko henkilöstöä. On hyvä myös tehdä rajausta työajan ja vapaa-ajan välillä. Kuntalaisten yhteydenotot tulee ohjata työposteihin, ei henkilökohtaisiin viestintäkanaviin. Työnantaja määrittelee, kenen tehtäviin kuuluu edustaa työnantajaa sosiaalisen median palvelussa.

Suunnitelmakaudella selvitetään, onko kotisivuilta mahdollista saada käyttäjätietoa siitä, minkä verran sivuilla vierailaan ja mitä tietoa sivuilta haetaan. Verkkosivuston yhteensopivuus mobiililaitteilla on tarkistettava aina uusia sivuja otettaessa käyttöön.

## **3 Sisäinen viestintä**

### **3.1 Henkilöstöviestintä**

Nykyteknologia mahdollistaa uusia tapoja henkilöstöviestintään ja organisaatiokulttuurin kehittämiseen avoimemmaksi ja vuorovaikutteisemmaksi. Henkilöstöviestintä voi olla suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Keinoja ovat mm. kehityskeskustelut, työnohjaus, palaute työstä, tiimityö, perehdyttäminen, työpaikka- ja henkilöstökokoukset, tiedotteet, henkilöstölehdet, sähköpostiviestit ja intranet.

Kasvokkain tapahtuva välitön viestintä, kokoukset ja tiedotustilaisuudet ovat sisäisen viestinnän tehokkain muoto. Intranet toimii välitöntä viestintää tukevana keskustelun ja kommentoinnin mahdollistavana viestintäkanavana riippumatta siitä, missä työntekijä työskentelee. Kaikille Kainuun kunnille yhdessä työstetty intranet on otettu käyttöön kesäkuussa 2022.

Ristijärven kunnan sisäisen viestinnän tavoitteena on keskusteleva ja avoin ilmapiiri, työyhteisön ja oman työn kehittäminen. Viestinnän tulee toimia sekä esimiesten ja alaisten että yksiköiden ja työtovereiden välillä. Hyvin toimiva sisäinen viestintä on ulkoisen viestinnän ja asiakaslähtöisen palvelun perusta. Se motivoi henkilöstöä ja lisää työtehoa sekä lisää vaikuttamismahdollisuuksia.

Sisäisessä viestinnässä huomioidaan yhteistoimintalain sisältö, jonka mukaan henkilöstön on saatava tietoa henkilöstöä koskevista asioista ja niiden kehityksestä. Henkilöstöä on tiedotettava erityisesti työtehtäviin ja niiden suorittamiseen liittyvistä muutoksista sekä työpaikkaan ja työoloihin kuuluvista asioista.

Vastuu uuden henkilön perehdyttämisestä ja sen toteutuksesta on esimiehellä. Erillisen perehdyttämisoppaan tarkoituksena on perehdyttää työntekijä kuntaan ja kunnantalolla käytössä oleviin ohjeisiin.

**Valtuustoseminaareihin** osallistuvat luottamushenkilöt ja oman vastualueensa viranhaltijat. Seminaarin aihe voi rakentua joko yksittäisen hankkeen tai vireillä olevan asian pohjalta tulevan ajanjakson tarkastelemiseksi tai suunnittelemiseksi. Seminaari voidaan pitää myös ns. ekskursiovierailuna hyvien käytänteiden ja toimintamallien tutustumiskäyntinä. Puheenjohtajat kokoontuvat tarvittaessa erikseen kutsuttuihin puheenjohtajapalavereihin johtoryhmän kanssa.

**Osastopalaverihin** kokoontuu erilaisia henkilöstön edustajista koostuvia ryhmiä. Vastuualueet järjestävät omia osastokohtaisia palavereita tarpeen mukaan. Kunnan johtoryhmä kokoontuu säännöllisesti kahden viikon välein. Yhteistyötoimikunta kokoontuu puolivuositain tai tarvittaessa. Sisäisen hallinnon henkilöstöryhmät päättävät itse kokoontumisestaan ja muista kokouskäytännöistään. Ryhmät vastaavat kokouksen päätösten tiedottamisesta omalle hallintokunnalleen, työpisteelleen, esimiehilleen, alaisilleen ja työkavereilleen siten kuin kokouksessa sovitaan.

Säännöllisesti ilmestyvä **henkilöstötiedote** on uutismainen tietopaketti kunnan henkilöstöä koskevista asioista, kuten esimerkiksi kunnan strategiasta, taloudesta, työelämän kehittämistä, henkilökunnan harrastusmahdollisuuksista ja työsuhteasioita. Henkilöstötiedotteen sisällöstä vastaa hallintopäällikkö ja se julkaistaan intranetin ajankohtaista-palstalla.

Koko henkilöstöä koskevia **tiedotustilaisuuksia** pidetään vähintään pääosin tarvittaessa. Ne tarjoavat mahdollisuuden vuorovaikutteiseen keskusteluun ja työilmapiirin edistämiseen. Henkilöstöinfoihin voivat osallistua myös johtavat luottamushenkilöt. Esimiesten tulee huolehtia henkilöstön kuulemisesta ja tiedottamisesta, ja henkilöstön tulee aktiivisella osallistumisella tukea tätä esimiestyön osaa. Tiedotustilaisuuksien keskeinen viesti julkaistaan myös intranetissä.

**Henkilökohtainen viestintä** on keskeinen osa päivittäistä työn tekemistä. Tietojen ja viestien vaihtoa tapahtuu epävirallisesti. Viranhaltijoiden on luontevaa olla yhteydessä ammattikuntaansa kuntarajat ylittäen.

### **3.2 Sisäisen viestinnän keinot ja välineet**

**Sähköposti ja kalenteri** ovat tärkeimmät päivittäiset sähköisen viestinnän työkalut ja tiedonjakokanavat. Pääsääntöisesti kunnan sähköpostiosoite @ristijarvi.fi perustetaan kaikille uusille työntekijöille. Henkilöt, joilla ei kuitenkaan sähköpostia ole, saavat tiedotteet ja muut työtä koskevat ohjeet esimieheltään. Lähes kaikilla työntekijöillä on käytössään henkilökohtainen sähköposti tai työyksikön sähköposti.

Jokaisen toimialan tulee huolehtia siitä, että sähköpostin jakelulistat ovat ajan tasalla ja työsuhteen päätyttyä sähköpostitili poistetaan. Kokoustiloja varattaessa, tulee huolehtia siitä, että kiinteistöhoitaja saa tiedon työajan ulkopuolella pidettävistä kokouksista ja sähkölukot voidaan ohjelmoida joustavasti. Kalenterissa on myös toiminnot sähköisten kokousten järjestämiseksi.

Kokouskutsut ja kokousten oheismateriaali toimitetaan vastaanottajalle sähköpostilla sekä kunnanhallituksen ja valtuuston osalta henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla avautuvassa sähköisessä kokoushallintapalvelussa. Sähköisten viestimien käyttöä tehostetaan kuitenkin kaivantaamatta kenenkään mahdollisuuksia luottamustehtävän hoitoon.

Kunnanhallituksella ja valtuustolla on käytössään tabletit ja kokousasiakirjat lähetetään ainoastaan sähköisesti. Hallitus ja valtuusto voivat kokoontua myös sähköiseen kokoukseen.

Koulujen viestinnässä on käytössä internetpohjainen Wilma-viestintäjärjestelmä, jota koulut käyttävät sisäiseen viestintäänsä opettajien, oppilaiden ja koulun muun henkilökunnan välillä sekä kotien ja koulun välillä.

## **4 Ulkoinen viestintä**

### ***4.1 Tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, yleisötilaisuudet***

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.

Kunta voi järjestää avoimia yleisötilaisuuksia, joista voidaan ilmoittaa lehdessä ja kunnan kotisivuilla. Paikalle kutsutaan myös toimittaja ja mediatiedote jaellaan hyvissä ajoin ennen tapahtumaa. Kuntalaisten osallistumisoikeuden kannalta näillä tilaisuuksilla on suuri merkitys erityisesti asian valmisteluvaiheessa. Lisäksi luottamushenkilöt saavat monipuolista informaatiota kuntalaisilta ennen päätöksentekoa.

Vuorovaikutuksen onnistuminen vaatii suunnitelmallisuutta. Kuntalaisille on annettava ajoissa tietoa valmisteluun tulevista asioista, aikatauluista, tiedonsaantikanavista ja osallistumista-voista. Tärkeää on kertoa myös siitä, kuinka saatu palaute käsitellään ja miten osallistumisen vaikutuksista tiedotetaan. Osallistumiskeinojen tulee olla monipuoliset (esim. asukasraati, nettikysely, haastattelu, sidosryhmäkysely) ja niiden tulee tavoittaa kaikki erityisryhmät. Henkilöstöön liittyvissä asioissa on kuunneltava henkilöstöä.

Jokaisen kunnan työntekijän, asiantuntijan, virkamiehen ja johtajan vastuulla on mahdollistaa kuntalaisten ja sidosryhmien osallistuminen valmisteltaviin asioihin ja toiminnan kehittämiseen.

### ***4.2 Valmistelu- ja päätösviestintä***

Valmistelujulkisuus lisää valmistelun laatua ja luotettavuutta. Huolellinen viestintä asioiden valmistelusta saa näkyvyyttä, tekee asiat tutuiksi prosessin kuluessa ja helpottaa päätösvaiheen viestintää. Aktiivista viestintää on ylläpidettävä silloinkin, kun ei ole erityisesti uutta kerrottavaa, jotta asioista ei tarvitse keskustella kuulopuheiden perusteella.

Valmisteltavasta asiasta viestitään:

- tavoitteet perusteluineen
- valmistelun nykytila ja eteneminen
- vaihtoehtojen vaikutukset

- mahdollisuudet osallistua valmisteluun.

Kunnanvaltuuston ja kunnanhallituksen esityslistat lähetetään sähköpostilla paikallisille tiedotusvälineille sekä julkaistaan internetissä kunnan kotisivuilla. Valtuuston kokouskutsu ja käsiteltävät asiat julkaistaan kunnan virallisella ilmoitustaululla. Esityslistoissa mainitaan asian valmistelijan tai muun lisätietoja antavan henkilön nimi ja yhteystiedot. Toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat löytyvät sähköisesti [Dynasty-tietopalvelusta](#). Kunnanhallituksen kokouksen jälkeen annetaan tarvittava informaatio paikallislehdille.

Asianosaisille lähetetään pöytäkirjanotteet valitusosoitteineen pöytäkirjan tarkastuksen jälkeen ja kokouspöytäkirjat julkaistaan kunnan verkkosivuilla. Pöytäkirjat pidetään yleisesti nähtävillä kuntalain edellyttämällä tavalla. Pöytäkirjoissa on mainittu asian valmistelijan tai muun lisätietoja antavan henkilön nimi ja yhteystiedot. Kunnan päätökset annetaan kuntalaisille tiedoksi verkossa. Tämä koskee myös viranhaltijapäätöksiä, jos niihin on kunnallisvalitusoikeus.

Kesken kokouksen ei ole korrektia välittää tietoja ulkopuolelle, vaan päätöksistä tiedotetaan keskitetysti heti kokouksen jälkeen. Suljetun kokouksen keskustelut ovat luottamuksellisia, mutta omista puheenvuoroista saa kertoa.

Viranomainen voi oma-aloitteisesti laatia medialle lähetettävän tiedotteen, joka voidaan julkaista sellaisenaan, lyhennettynä tai sen sisältö voi olla osa laajempaa toimittajan laatimaa lehtiartikkelia. Tiedotteet julkaistaan erityisesti kunnan verkkosivuilla. Kunta ei julkaise omaa tiedotuslehtistä, mutta kunnan työntekijöiden toivotaan kirjoittavan kunnan asioista Ristijärvi-seuran julkaisemassa RisTaos-lehdessä, joka ilmestyy neljä kertaa vuodessa.

Oikea-aikaisella viestinnällä varmistetaan asioiden hyvä valmistelu ja päätöksenteko, mutta se parantaa myös luottamusta kuntalaisissa ja sidosryhmissä. Päätöksentekoon vaikuttavat tavoitteet, vaihtoehdot ja vaikutukset on pystyttävä esittämään ymmärrettävästi ja havainnollisesti.

Aktiivinen ja avoin viestintä helpottaa asioiden käsittelyä ja päätöksentekoa sekä vähentää kyselyjä ja valituksia. Monikanavainen viestintä kunnan elinvoimatekijöistä on perinteisen elinkeino- ja matkailumarkkinoinnin lisäksi tärkeä osa tyytyväisten kuntalaisten, yritysten ja vieraiden jokapäiväistä arkea.

	Asian käsittelyvaihe	Toteuttaja
Valmisteluviestintä	Keskustellaan asiasta tarvittaessa luottamushenkilöiden kanssa sekä kyseisen asian vastuualuepäällikön kanssa.	Kunnanjohtaja/vastuualuepäällikkö
	Päätetään asian valmistelusta.	Kunnanjohtaja/vastuualuepäällikkö
	Päätetään valmistelun tiedottamisesta julkisesti ja tiedottamisen ajankohdasta.	Kunnanjohtaja/vastuualuepäällikkö
	Tiedotetaan asiasta henkilöstölle.	Kunnanjohtaja/vastuualuepäällikkö
	Tiedotetaan asiasta medialle.	Kunnanjohtaja/vastuualuepäällikkö
	Materiaali julkaistaan verkkosivuilla ja avataan keskustelua sosiaalisessa mediassa. Järjestetään mahdollinen asukastilaisuus.	Kunnanjohtaja/vastuualuepäällikkö Palvelusihteeri
	Verkkosivut pidetään ajan tasalla valmistelun eri vaiheista sekä annetaan tarvittaessa tietoja medialle ja järjestetään uusia asukastilaisuuksia.	Kunnanjohtaja/vastuualuepäällikkö
	Tuotetaan nähtäville vaihtoehtoja ja niiden vaikutusten esittelyä ennen päätösesitystä.	Kunnanjohtaja/vastuualuepäällikkö
Päätösviestintä	Päätösesitys perusteluineen julkaistaan toimielimen esityslistalla. Esityslista julkaistaan verkkosivuilla.	Kunnanjohtaja/vastuualuepäällikkö Palvelusihteeri
	Informoidaan mediaa päätöksestä.	Kunnanjohtaja/toimialapäällikkö
	Lisätään päätöspöytäkirja verkkosivuille sekä tiedotetaan asianosaisille.	Palvelusihteeri
	Tuotetaan tarvittaessa havainnollista esitysmateriaalia käytettäväksi esim. asukastilaisuuksissa, sidosryhmätapaamisissa ja verkkosivuilla.	Kunnanjohtaja/toimialapäällikkö

### 4.3 Neuvonta- ja asiakaspalvelu

Ristijärven kunta panostaa laadukkaaseen asiakaspalveluun ja henkilöstön tavoitettavuuteen. Kunnan kotisivujen etusivulla sekä kunnantalon ovesa on tieto palveluajoista ja yhteystiedoista. Kaikilla työntekijöillä on oma henkilökohtainen puhelinnumero, joka on ensisijainen yhteydenottokanava. Kunnantalon numerot on haettavissa myös maksullisista hakupalveluista (esim. Fonecta). Jokainen kuntaorganisaation jäsen on viestijä omassa työroolissaan. Myös kunnantalolle kirjaston ikkunaan hankitaan info-TV, josta kuntalaiset saavat tietoa niin tapahtumista kuin ajankohtaisasioistakin.

Viranomaisen neuvontavelvollisuuden mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Kunnantalolla on palvelupiste, jonka lisäksi kirjaston rooli kuntalaisten yleisenä neuvontapisteenä on keskeinen.

Kuntalaisille suunnattu neuvonta- ja asiakaspalvelu hoidetaan henkilökohtaisen opastuksen lisäksi pääosin verkkosivuilla [www.ristijarvi.fi](http://www.ristijarvi.fi). Jokainen toimiala huolehtii omien tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta. Kotisivujen pääkäyttäjäksi on nimetty kunkin toimialueen sihteeri. Verkkosivuilla on mahdollista jättää myös avointa palautetta tai kysymyksiä kuntaa koskevista asioista. Yhteydenotot ohjataan [yhteispalvelu@ristijarvi.fi](mailto:yhteispalvelu@ristijarvi.fi) – osoitteeseen, josta se ohjataan asianomaiselle vastuuhenkilölle jatkokäsiteltäväksi. Verkkoviestintä sekä ystävällinen ja asiantunteva henkilöstö ovat toimivan asiakaspalvelun edellytys.

Palveluviestinnän tehtävänä on antaa kuntalaisille, yrityksille, matkailijoille, vapaa-ajan asukkailla sekä muille sidosryhmille tietoa kunnan järjestämistä palveluista. Jokainen kohtaaminen on asiakaspalvelua, jossa tarvitaan vuorovaikutustaitoja. Tiedon välittämisen lisäksi toimiva palveluviestintä luo myönteistä kuntakuvaa ja mainetta.

## **4.4 Viestinnän kohderyhmät**

### **4.4.1 Kunnan asiakkaat ja sidosryhmät**

Viestinnän keskeiset kohderyhmät ovat:

- kuntalaiset ja palveluja tarvitsevat asiakkaat
- koulujen oppilaat, vanhemmat, sidosryhmät
- kunnan ja kuntakonsernin henkilöstö
- luottamushenkilöt
- ammattijärjestöt
- media
- yritykset
- järjestöt, seurakunnat, yhteisöt, kyläyhdistykset
- valtion viranomaiset ja muut aluetoimijat
- kuntakumppanit
- muuttajat
- matkailijat
- mökkiläiset
- kansainväliset yhteistyötahot
- ohikulkijat

Kunnan edustajat osallistuvat kuntalaisille järjestettävien tilaisuuksien lisäksi aktiivisesti sidosryhmätilaisuuksiin, joissa käsitellään kunnan kannalta merkittäviä asioita.

Kunnassa ylläpidetään yritysluettelo [ristijarven-yritysluettelo-2022-paivitys.pdf \(ristijarvi.fi\)](#) sekä yhdistys- ja järjestöluettelo [RISTIJÄRVELLÄ TOIMIVAT YHDISTYKSET \(ristijarvi.fi\)](#), jotka löytyvät kunnan verkkosivuilla.

### **4.4.2 Mediayhteistyö**

Suurin osa kuntaa koskevista tiedoista välittyy kuntalaisille tiedotusvälineiden kautta. Hedelmällinen yhteistyö tiedotusvälineiden ja kunnan välillä syntyy molemminpuolisesta luottamuksesta, kunnan ja median eri roolien hyväksymisestä sekä median työskentelytapojen tuntemisesta.

Paikallislehdet, televisio ja radio välittävät tietoa paikallisesti, maakunnallisesti ja valtakunnallisesti. Tiedostusvälineet ovat merkittäviä mielipidevaikuttajia ja julkisen keskustelun foorumeja, joiden seuraaminen on suositeltavaa. Tärkeimpiä ulkoisen viestinnän julkisia tiedotuskanavia ovat lehdet RisTaos, Koti-Kajaani ja Kainuun Sanomat sekä Yle Kainuu.

**Tiedote** on nopea ja tehokas tapa tiedottaa ajankohtaisesta asiasta. Mitä laajempaa yleisöä asia koskettaa, sitä tärkeämpää siitä on viestiä. Tiedote kirjoitetaan uutista muistuttavaan muotoon, jolloin se vastaa ensisijaisesti kysymyksiin: mitä, missä, milloin, miksi ja kuka.

Medialle **haastatteluja** antaa pääsääntöisesti kunnanjohtaja tai palvelusta vastaava. Haastattelun aluksi on hyvä selvittää mihin tarkoitukseen haastattelua käytetään. Mieti tärkeimmät viestit ja varmista faktat. Haastateltavalla on mahdollisuus pyytää toimittajalta teksti tarkistettavaksi, jolloin on mahdollista puuttua asiavirheisiin. Haastattelussa edustat aina kuntaa, et omia mielipiteitä. Tutustu [journalistin ohjeisiin](#).

Viestinnän tulee olla oma-aloitteista ja ennakoivaa, koskipa uutisointi huonoja tai hyviä asioita. Kunnan tulee viestiä tapahtumista, tempauksista, uudistuksista, palveluista yms. siten, että kuntalaiset saavat oikea-aikaista totuudenmukaista tietoa luotettavista tiedotuskanavista. Tämä luo positiivista mielikuvaa kunnan toiminnasta.

Kaikkia tiedotusvälineitä palvellaan tasapuolisesti, joustavasti ja aktiivisesti. Kunnan toiminnasta ja vireillä olevista asioista tieto toimitetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Toimittajien yhteydenottopyyntöihin tulee vastata viivytyksettä ja toimittajille annetaan tarvittavat tiedot.

#### **4.5 Markkinointi- ja elinkeinoviestintä**

Markkinointiviestinnän tavoitteena on tehdä kuntaa ja sen palveluita tunnetuksi, rakentaa myönteistä mielikuvaa kunnasta, houkutella uusia asukkaita ja yrityksiä, tukea elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksia sekä edistää matkailua.

Tehokkain viestijä on tyytyväinen kuntalainen ja palvelun käyttäjä itse, mutta myös sosiaalinen media toimii maineen rakentajana. Pitkäjänteinen ja johdonmukainen viestintä kunnan vahvuuksista, mielikuvista ja kokemuksista luovat perustan maineelle ja luottamukselle.

Ristijärveläiset yrittäjät ovat tärkeä osa kunnan elinvoimaa. Kunta pitää yllä säännöllisesti ja suunnitelmallisesti tiiviitä ja luottamuksellisia suhteita kaikkiin yrittäjiin. Yrittäjien kanssa tehdään yhteistyötä erityisesti kaavoituksen, toimitilojen ja infran suunnittelussa sekä erilaisten tapahtumien järjestämisessä. Yrittäjiä kutsutaan yhteisiin tilaisuuksiin ja infoihin, vastavuoroisesti osallistutaan yrittäjien järjestämiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin. Yritysten tarpeita pyritään kartoittamaan säännöllisesti ja mahdollisuuksien mukaan.

Yrittäjäyhteistyössä painopisteenä tulevana vuosina on osaavan työvoiman varmistaminen ja mahdollisten koulutusten suunnittelu yhteistyössä koulutusliikelaitoksen ja ammattikorkeakoulun kanssa siten, että yritystoiminta turvataan myös yrittäjän jäädessä eläkkeelle tai myydessään yrityksen. Yrittäjäyhteistyön tavoitteena tulee olla myös uusien aloittavien yrittäjien tukeminen.

Perinteisen elinkeino- ja matkailumarkkinoinnin rinnalla viestinnällä vahvistetaan muita elinvoimakeinoja: asuminen, palvelut, liikenne, ympäristö, harrastusmahdollisuudet, kulttuuri ja

Ristijärven talkoohenki. Markkinointi- ja elinkeinoviestinnän kohderyhmien: asukkaiden, yritysten ja matkailijoiden lisäksi on tunnistettava mm. opiskelijat ja työvoima, sijoittajat, kolmas sektori ja media.

Uudet muuttajat ja yrittäjät toivotetaan tervetulleeksi kuntaan niin tapahtumien kuin viestinnänkin kautta. Myös kunnan kotisivut palvelevat uusia kuntalaisia. Kunnantalolla on saatavissa myös kunnan esitteitä ja historiakirjoja.

Yhdenmukainen visuaalinen ilme tehostaa kunnan tunnettuutta. Viestinnässä tulee pyrkiä yhtenäiseen ulkoasuun ja värimaailmaan. Visuaalinen ilme - värikoodien määrittely, logot ja asiakirjapohjat ja muut viestinnän yhteiset määrittelyt otetaan valmisteluun suunnittelukaudella.

## **5 Häiriö- ja kriisiviestintä**

### **5.1 Kriisiviestinnän periaatteet**

Kriisiviestintään on varauduttava ja häiriötilanteisiin on reagoitava nopeasti. Ihmisen tiedon- tarve kriisitilanteessa lisääntyy ja kyky vastaanottaa tietoa heikkenee, joten ohjeiden on oltava selkeitä ja riittävän lyhyitä. Selkeä, nopea ja johdonmukainen tiedottaminen lisää kuntalaisten turvallisuuden tunnetta ja luottamusta viranomaisten kykyyn ratkaista ongelmat. Kriisiviestinnän toimenpiteet ja työkalut määritellään sen mukana, kuinka vakavaksi kriisi arvioidaan.

Poikkeuksellisessa tilanteessa kriisiviestintäsuunnitelman on oltava ajan tasalla ja kattava. Kaikki keskeiset vastuuhenkilöt osallistuvat säännöllisesti valmiusharjoituksiin, joissa simuloit- daan myös viestintää. Lisäksi on varauduttava myös muiden kuin tavanomaisten viestintäka- navien kuten tekstiviestien ja sosiaalisen median hyödyntämiseen esimerkiksi onnettomuuk- sissa sekä sähkö- tai veden jakelukatkoksissa. Monikanavaisen viestinnän tavoitteena on saa- vuttaa kaikki kohderyhmät.

Poikkeusolot astuvat voimaan ainoastaan valmiuslainsäädännön kautta. Kunnan viestinnän tehtävänä on tukea pelastusviranomaisten toimintaa sekä varmistaa avoimen, luotettavan ja reaaliaikaisen tiedon jakaminen kuntalaisille, henkilöstölle ja medialle. Tarvittaessa jalkaudu- taan kentälle, että tieto tavoittaa kaikki kuntalaiset.

Puolustautumisen sijaan on tärkeämpää olla tarjoamassa aktiivisesti ensimmäistä uutista. Se, mitä ei tiedetä vielä, on syytä myöntää ja kertoa, jotta luottamus säilyy. Jokaisen on kannettava vastuu mahdollisista virheistä ja kerrottava itse avoimesti ja rehellisesti, mitä on tapahtunut.

Kun huomaat kriisitilanteen tai sen uhkan:

1. Turvaa tilanne ja tee välittömät toimenpiteet vahingon rajaamiseksi.
2. Soita apua p. 112 ja ilmoita asiasta esimiehelle ja vastuuhenkilöille.
3. Tiedotteessa kerro tilannekuva, mitä on tapahtunut ja missä. Kerro tarvittaessa myös toimintaohjeet, mikäli tapahtuma vaikuttaa ihmisten jokapäiväiseen elämiseen.
4. Tiedotteessa on oltava myös yhteystiedot, keneltä voi tarvittaessa kysyä lisätietoja.



## **5.2 Viestintävastuu**

Häiriö- ja kriisiviestintätilanteissa tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja yhdessä kyseisen palvelualuepäällikön, yhtiön, yhteisön ja poikkeusolojen johtoryhmän kanssa.

- Päävastuu kuuluu kriisissä sille viranomaiselle, jolla on tilanteen johtovastuu. Onnettomuustilanteissa viestintävastuu on aina pelastustöitä johtavalla viranomaisella. Kunnan viestinnästä vastaa poikkeusolojen johtoryhmä tai kunnan johtoryhmä riippuen tilanteen vakavuudesta.
- Kunta tiedottaa erityisesti kunnan peruspalveluista ja niiden turvaamisesta. Kunnan internet-sivustolla on erillinen kriisiviestintäsivusto, jossa on linkitetty myös muiden viranomaisten tiedot.
- Jokaisen toimialan on huolehdittava, että lakiin sekä muihin hallinnollisiin määräyksiin ja ohjeisiin perustuvat ilmoitusvelvollisuudet muille viranomaisille toteutuvat.
- Lisäohjeita häiriö- ja kriisiviestinnästä on valmiussuunnitelman viestintäohjeessa. Kriisiviestinnän ohjeet eivät ole julkisia. Toimialojen ja tytäryhteisöjen turvallisuussuunnitelmissa annetaan ohjeet muusta poikkeustilanteiden tiedottamisesta.

## Viestinnän kehittämisen painopisteet vuosina 2022–2026 Liite 1

Tavoite	Perusosaaminen – osaamisen kehittäminen	Vuorovaikutuksen edistäminen
<b>Viestinnän periaatteet haltuun koulutuksella</b>	Viestintäosaaminen on välttämätön osa johtavien viranhaltijoiden ja sihteereiden jokapäiväistä työtä ja keskeistä ammattitaitoa.	Viestintäosaaminen on avoimen tuloksellisen vuorovaikutuksen perusvaatimus. Erityisesti on panostettava johtoryhmän ja esimiestason viestintätaitoihin.
	Mediataitojen hankkiminen ja digitalisaation tarjoamat mahdollisuudet kuuluvat oman osaamisen kehittämiseen ja edellyttävät sekä henkilöstöresursseja että rahallisia panostuksia.	Viestintätaitoja ja lainalaisuuksien ymmärrystä tarvitaan niin sisäisessä kuin ulkoisessakin viestinnässä.  Ulkoinen viestintä perustuu hyvään sisäiseen viestintään. Esimiehet ovat sisäisen viestinnän avainhenkilöitä. Sisäisen viestinnän ensisijainen kanava on intranet.
<b>Tehtäväkuvausten mukaiset vastuu ja roolit</b>	Hallintosäännön 6 §:ssä määriteltyjen vastuiden lisäksi organisaatiossa määritellään viestinnän vastuut ja roolijako.	Viranhaltijoiden viestintä noudattaa suunnitelmallisuutta, yhtenäistä linjaa sekä lakeja, ja se perustuu tosiasioihin.
	Nimetyt henkilöt vastaavat siitä, että kunnassa on monipuoliset viestintäkanavat ja että viestintä on ajantasaista. Tehtävänä on myös koordinoita ja kehittää koko organisaation viestintää.	Julkisista koko kuntaa koskevista kannanotoista vastaa kunnanjohtaja, käytännön viestinnästä vastaa nimetty viestintähenkilöstö.  Luottamushenkilöt käyvät arvo- ja linjakeskustelua.
<b>Maineen rakentaminen myönteisellä viestinnällä</b>	Media- ja sidosryhmäviestintä on säännömukaista ja ennakoivaa.	Myönteisten tekojen lisäksi kunta kuva vahvistaa vetovoimaa, pitovoimaa ja elinvoimaa.
	Määritellään yhteistyökontaktit ja menettelytavat, kuinka viestitään esim. kunnanhallituksen päätöksistä.	Positiivinen maine tukee kunnan erityisiä vahvuuksia ja auttaa erottumaan muista. Ollaan ylpeitä ristijärveläisyydestä!
	Viestintään kuuluu yhtenäinen visuaalinen ilme.	Elinkeino- ja matkailuviestintä vaikuttaa mielikuviin kunnan toiminnasta.
<b>Avoimuutta asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon</b>	Vuorovaikutusta kehitetään kuntalaisten kanssa järjestämällä esim. tapahtumia, valtuuston kyselytunteja sekä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia.	Kuntalaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan valmistelussa olevista asioista sekä siitä, millä tavoin kuntalaiset voivat osallistua päätösten valmisteluun.
	Päätöksenteossa käytetään enakkovaikutusten arviointia.	Hyvä vuorovaikutus auttaa arvioimaan päätösten vaikutuksia mm. eri ikäryhmiin, yrityksiin tai ympäristöön.

## **RISTIJÄRVEN VIESTINTÄVERKOSTO**

Liite 2

Viestintäasiantuntija Amie Aalto

### **Verkoston synty**

Ristijärven viestintäverkosto on syntynyt osana Kainuun Leaderin vapaat verkostot -hanketta.

### **Verkoston päämäärä ja tavoitteet**

Edistää Ristijärven viestintää: kuvata maisemaa ja luontoa; kertoa eri ikäisistä ihmisistä, elinkeinoista, koulutuksesta, harrastuksista, liikunnasta, tapahtumista ja elämänmenosta Ristijärvellä, tukea ristijärveläisiä sisäisessä- ja ulkoisessa viestinnässä eri viestintäkanavissa tavoitteena:

- kunnan ja muiden toimijoiden välinen viestintäyhteistyö on tiivistä
- kunnan verkkosivusto on tyylikäs, elävä, ajantasainen ja palveleva
- kunnan esiintyminen sosiaalisessa mediassa on säännöllistä ja kiinnostavaa
- tapahtumien ja yhdistysten viestintä on ajantasaista ja palvelevaa
- nuoret ja lapset ovat esillä viestinnässä
- ristijärveläistä osaamista tuodaan esille – kulttuuri, taide, urheilu, yhdistystoiminta
- ristijärveläistä yritystoimintaa tuodaan esille ja yrityksiä tuetaan markkinoinnissa

### **Verkoston tehtävät**

- Ristijärven some-esiintymistä koskeva ideointi ja kuvien lähettäminen
- Juttupalstan ideointi
- työpajassa esille tulleiden ideoiden eteenpäin vieminen (mm. Marikko)
- verkoston jatkuva täydentäminen

### **WhatsApp-ryhmä**

Käytetyimpiä yhteydenpitokanavia ovat sähköposti ja WhatsApp. WhatsApp-ryhmään kuuluvat ylläpitäjä Amie Aallon lisäksi

Ahti Mikkonen	044 715 9744
Mirva Kytömäki	044 715 9310
Maritta Karjalainen	040 584 1690
Minna-Liisa Laakso	050 414 2123
Oiva Jansson	044 715 9311
Pekka Mikkonen	050 067 7555
Pertti Raninen	040 547 2786
Petteri Seppänen	044 715 9300
Sanna Klemetti	044 715 9731
Terttu Tolonen	044 715 9726
Tiina Korhonen	040 561 4159
Tiinalliisa Portano	040 561 6159
Maarit Ojavuo	044 715 9309

### **Ristijärven kunnan verkkosivuston päivittäjät**

Yleispäivittäjä	Petteri Seppänen
Hallintopalvelut	Lea Lukkari, Oiva Jansson, Maarit Ojavuo
Sivistystoimi	Tiinalliisa Portano, Erja Mähönen

## Viestintäsuunnitelma 2022–2026 luonnos

Kulttuuri, kirjasto Maritta Karjalainen  
Vapaa-aika ja hyvinvointi Mirva Kytömäki  
Varhaiskasvatus Sanna Klemetti

Verkkosivuston toimittaja Amie Aalto

Verkkosivuston päivittäjien koulutusta järjestetään säännöllisin väliajoin. Sivuston yhtenäisyyden vuoksi on sovittu yhtenäisestä tavasta otsikoida, käyttää johdantoa ja leipätekstiä, samoin kuvia sekä kuvan ja tekstin yhdistämistä ja kuvatekstejä.

### Kuvaajaverkosto

Maritta Karjalainen	044 715 9714	<a href="mailto:maritta.karjalainen@ristijarvi.fi">maritta.karjalainen@ristijarvi.fi</a>
Jouko Sievänen	050 3722 848	<a href="mailto:jouko.sievanen@luukku.com">jouko.sievanen@luukku.com</a>
Arja Korhonen	050 325 7925	<a href="mailto:arjala.korhonen@gmail.com">arjala.korhonen@gmail.com</a>
Eero Pyykkönen		<a href="mailto:eero.pyykkonen@viesti.net">eero.pyykkonen@viesti.net</a>
Pertti Raninen	040 5472 786	<a href="mailto:pertti.raninen@sci.fi">pertti.raninen@sci.fi</a>

### Verkostolaisten yhteystietoja

Amie Arja Aalto	050 359 6029	<a href="mailto:amie.aalto@gmail.com">amie.aalto@gmail.com</a>
Lea Lukkari	044 715 9359	<a href="mailto:lea.lukkari@ristijarvi.fi">lea.lukkari@ristijarvi.fi</a>
Oskari Oikarinen	046 611 1728	<a href="mailto:oskari.koulu.f@gmail.com">oskari.koulu.f@gmail.com</a>

**Yrittäjien, yhdistysten ja järjestöjen** yhteystietoja ylläpidetään kunnan verkkosivuilla.

### Nuorten asiat

Mirva Kytömäki	<a href="mailto:mirva.kytomaki@ristijarvi.fi">mirva.kytomaki@ristijarvi.fi</a>
Nella Pääkkö	<a href="mailto:nella.eveliina04@gmail.com">nella.eveliina04@gmail.com</a>
Oskari Korhonen	<a href="mailto:oskari.korhonen009@gmail.com">oskari.korhonen009@gmail.com</a>
Eetu Oikarinen	<a href="mailto:epex03@gmail.com">epex03@gmail.com</a>
Vinja Väisänen	<a href="mailto:vinjamatleena@gmail.com">vinjamatleena@gmail.com</a>

### Ristijärven Pyry r.y.

Arto Tolonen	044 515 7181	<a href="mailto:tolonen.arto@gmail.com">tolonen.arto@gmail.com</a>
Leila Karppinen	040 703 7854	<a href="mailto:leila.karppinen@kainuu.com">leila.karppinen@kainuu.com</a>
Kimmo Väisänen	044 012 1079	<a href="mailto:kurvari@gmail.com">kurvari@gmail.com</a>
Arto Klemetti	050 524 5057	<a href="mailto:arto.klemetti@gmail.com">arto.klemetti@gmail.com</a>

### Kulttuuri ja tapahtumat

Veisuvestivaali		
Anu Kemppainen	040 575 7364	<a href="mailto:anuk.kemppainen@hotmail.com">anuk.kemppainen@hotmail.com</a>
Juustoleipämessut		
Ristijärven Martat	0400 290 728	<a href="mailto:ristijarvenmartat@gmail.com">ristijarvenmartat@gmail.com</a>

### Kainuu Leader

Eeva-Liisa Kemppainen	040 774 2080	<a href="mailto:eeva-liisa.kemppainen@kainuuleader.fi">eeva-liisa.kemppainen@kainuuleader.fi</a>
-----------------------	--------------	--