

UTAJÄRVEN KUNNAN VIESTINTÄOHJE

2021



1. Sisällys

2.	Utajärven kunnan viestintä	2
2.1	Periaatteet ja arvot.....	2
3.	Kuntien viestintään vaikuttava lainsäädäntö	2
4.	Viestinnän vastuut ja organisointi	3
4.1	Jokaisen työntekijän vastuu kunnan viestinnässä	4
5.	Sisäinen viestintä, kohderyhmät ja kanavat.....	4
5.1	Intranet.....	4
5.2	Henkilöstötiedote	4
5.3	Henkilöstön yhteiset infotilaisuudet	4
5.4	Sisäiset kokoukset.....	4
5.5	Sähköposti	5
5.6	Pikaviestisovellukset.....	5
6.	Ulkoinen viestintä, kohderyhmät ja kanavat.....	5
6.1	Utajärven kunnan verkkosivut.....	5
6.2	Sosiaalinen media.....	6
6.3	Infonäytöt.....	6
6.4	Tiedotteet	6
6.5	Haastattelut.....	6
6.6	Vastineet ja oikaisut	6
6.7	Lehti-ilmoitukset.....	7
6.8	Tiedotustilaisuudet.....	7
6.9	Kasvokkaisviestintä.....	7
6.10	Julkiset tilaisuudet	7
6.11	Painotuotteet ja kuntalahjat	7
6.12	Näyttelyihin, messuille ja tapahtumiin osallistuminen	8
6.13	Palautteisiin ja mielipidekirjoituksiin vastaaminen	8
7.	Markkinointiviestintä, kohderyhmät ja kanavat	8
8.	Kriisiviestintä	9
9.	Viestintämateriaalit	9
9.1	Graafinen ohjeisto	9
9.2	Vaakuna	9
9.3	Logo (markkinointitunnus)	10
9.4	Logon ja vaakunan käyttö.....	10
10.	Viestinnän seuranta ja kehittäminen	10

2. Utajärven kunnan viestintä

Utajärven kunnan viestinnän tehtävä on tukea kunnan strategiassa vahvistettujen päämäärien saavuttamista. Viestintä on jaettu kolmeen osa-alueeseen, sisäiseen ja ulkoiseen viestintään sekä markkinointiviestintään.

Viestintäohjeessa kuvataan Utajärven kunnan viestinnän periaatteet, kohderyhmät ja ydinviestit, viestintään vaikuttava lainsäädäntö, viestinnän roolit ja vastuut sekä sisäisen ja ulkoisen viestinnän keinot ja kanavat. Viestintäohjeessa kerrotaan myös kriisiviestinnästä sekä viestinnän seurannasta ja kehittämisestä.

2.1 Periaatteet ja arvot

Utajärven kunnan viestintä pohjautuu kunnan voimassa olevaan kuntastrategiaan, joka antaa suuntaviivat viestinnän toteuttamiselle ja kehittämiselle. Kuntastrategiaa sekä viestintää edistävät seuraavat arvot:

Sitoutuminen

Osallistumme aktiivisesti kunnan kehittämiseen ja autamme ja kannustamme toinen toisiamme. Kannamme vastuumme päätöksistä ja sitoudumme niiden toteuttamiseen ja seurantaan.

Inhimillisuus

Olemme helposti lähestyttävä, luotettava ja yhteistyötä arvostava kumppani. Toiminnassamme korostuu tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus. Pyrimme kaventamaan hyvinvointieroja.

Avoimuus

Olemme rehellisiä ja vuorovaikutteisia viestijöitä. Huomiomme kaikkien mielipiteet ja kunnioitamme toisiamme. Puhumme toisillemme arvostavasti ja tuomme asiat esille objektiivisesti.

Elinvoimaisen Utajärven päätavoitteet:

- Utajärvi on hyvä paikka asua
- Meillä on yrittäjähenkinen ja innokas ilmapiiri
- Hyödynnämme luonnon tarjoamia yrittämisen mahdollisuuksia
- Laadukkaiden ja ihmislähtöisten palveluiden jatkuva rohkea kehittäminen
- Osallisuus ja kumppanuus kehittämisen keskiössä
- Onnellinen Utajärvi tehdään yhdessä positiivisella asenteella
- Edistämme turvallisuutta ja yhteisöllisyyttä yhdessä koko kuntayhteisön kanssa

3. Kuntien viestintään vaikuttava lainsäädäntö

Kuntien viestintä perustuu muun muassa Suomen perustuslakiin, kuntalakiin, hallintolakiin ja julkisuuslainsäädäntöön. Kuntien viestintään vaikuttavat lisäksi muun muassa tietosuojalainsäädäntö, laki julkisista hankinnoista ja maankäyttö- ja rakennuslaki.

Perustuslaki määrittelee jokaisen perusoikeuden tietoon ja hyvään hallintoon. Viranomaisen asiakirjat ovat pääsäännön mukaan julkisia, ja jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Jokaisella yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen, ja julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.

Kuntalaki korostaa kunnan ja kuntalaisten vuorovaikutusta ja yhteistyötä, demokratiaa sekä asukkaiden osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia. Kuntalain mukaan kunnan järjestämiä palveluja sekä kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa.

Julkisuuslainsäädäntö turvaa ja edistää tiedonsaantia. Viranomaisen on toimittava julkisuusmyönteisesti ja tiedonsaannin rajoittamiselle tulee olla objektiivinen peruste. Jos pyydettyjä tietoja ei anneta, tämä on perusteltava.

Hallintolaki määrittelee hyvää hallintoa ja täydentää kuntalain tiedottamissäännöstä sekä julkisuuslain säännöksiä tiedonsaannin edistämismahdollisuudesta. Laajavaikutteisen asian vireilläolosta on ilmoitettava ja niiden osalta on varattava vaikuttamismahdollisuuksia. Hallintolaissa säädetään myös viranomaisen neuvonta- ja opastamismahdollisuudesta sekä asiallisen, selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttämisestä.

Maankäyttö- ja rakennuslaissa säädelään alueiden käyttöön ja rakentamiseen liittyvää tiedottamista. Lain mukaan esimerkiksi kaavaa valmisteltaessa on oltava vuorovaikutuksessa niiden henkilöiden ja yhteisöjen kanssa, joiden oloihin tai etuihin kaava saattaa vaikuttaa. Kaavoja valmistelevien viranomaisten on tiedotettava kaavoituksesta, sillä tavoin, että niillä, joita asia koskee, on mahdollisuus seurata kaavoitusta ja vaikuttaa siihen.

Saavutettavuusdirektiivissä sekä digitaalisten palveluiden tarjoamisesta annetussa laissa (ns. digipalvelulaki) 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.

Tekijänoikeuslaki suojaa muun muassa valokuvia ja piirroksia. Valokuvaajalla on tekijänoikeus julkisella paikalla otettuihin valokuvuihinsa. Kuvatuksi tulleilla voi olla lainsäädännön nojalla oikeus rajoittaa kuvien julkaisemista. Julkisella paikalla kuvaaminen on sallittua. Julkisia paikkoja ovat esimerkiksi kadut, puistot, torit, kirjastot sekä kulttuuri- ja liikuntatilat. Henkilöä esittävää valokuvaa ei saa julkaista henkilön kunniaa tai yksityisyyttä loukkaavalla tavalla. Henkilön kuvaa ei saa käyttää mainostarkoituksessa ilman henkilön suostumusta. Hyvä käytäntö on kysyä kuvattavalta aina etukäteen lupa kuvan julkaisemiseen, oli kyse sitten kunnan somekanavasta, verkkosivuista tai muista ei-markkinoinnillisesta julkaisukanavasta.

4. Viestinnän vastuut ja organisointi

Utajärven kunnan hallintosäännön mukaisesti kunnanhallitus johtaa kunnan viestintää ja tiedottamista kunnan toiminnasta. Kunnanhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.

Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.

Kunnanhallitus, lautakunnat, valiokunnat, kunnanjohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että kunnan asukkaat ja palvelun käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua sekä vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun. Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

- Koko kuntaa koskevasta viestinnästä ja tiedottamisesta vastaa kunnanjohtaja
- Toimialan sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä vastaa toimialajohtaja
- Päätöksentekoviestinnästä vastaa palvelujohtaja
- Kunnan virallisista ilmoituksista ja kuulutuksista vastaa palveluesimies
- Projektien ja hankkeiden viestinnästä vastaavat kunkin projektin vastuuhenkilö
- Kriisiviestinnästä vastaa kunnan johtoryhmä
- Kuntakonserniin kuuluvien tytäryhtiöiden viestinnästä vastaa kunkin yhtiön toimitusjohtaja
- Viestintätiimi suunnittelee, kehittää, koordinoi ja toteuttaa kunnan viestintää
- Viestinnän operatiivisesta työstä vastaa toimialat kunnan viestintäohjeiden mukaisesti

4.1 Jokaisen työntekijän vastuu kunnan viestinnässä

Jokaisella kunnan työntekijällä on vastuu osaltaan kunnan viestinnästä. Jokainen työntekijä on tarvittaessa velvollinen opastamaan asiakkaan oikeiden palvelujen lähteille.

Työnantajalla ei ole määräysvaltaa työntekijän vapaa-ajalla tapahtuvaan viestimiseen mm. sosiaalisessa mediassa, mutta työsopimuslain lojaliteettivelvollisuus (uskollisuusvelvollisuus) on voimassa myös työntekijän vapaa-aikana ja yksityisroolissa. Lojaliteettivelvollisuus tarkoittaa, ettei työntekijä voi ilman juridisia seuraamuksia esimerkiksi halventaa työnantajaansa sosiaalisessa mediassa. Lojaliteettivelvollisuus ulottuu myös vapaa-aikaan. Työntekijän lojaliteettivelvollisuus vaihtelee tämän aseman ja muiden olosuhteiden mukaan. Esimerkiksi esimiesasemassa olevan työntekijän rikkeitä arvioidaan tiukemmin kuin muiden.

Julkista keskustelua käydessä tulee myös huomioida, että kuntaorganisaation sisäiseksi tarkoitettua keskustelua ei käydä julkisissa kanavissa.

5. Sisäinen viestintä, kohderyhmät ja kanavat

Sisäisen viestinnän tavoitteena on kannustaa henkilöstöä keskustelemaan ja avoimeen ilmapiiriin, sekä oman työn ja työyhteisön kehittämiseen.

Sisäinen viestintä kasvattaa työyhteisön yhteishenkeä, ja sitouttaa työntekijöitä omaan työhönsä, työyhteisöönsä ja työnantajaansa. Sisäisellä viestinnällä varmistetaan myös, että henkilöstö saa työn tekemisen kannalta kaiken olennaisen tiedon. Hyvin toimiva sisäinen viestintä on myös merkittävä osa hyvää johtamista. Asioista tulee viestiä sisäisesti kaikille asianosaisille ennen kuin asiasta viestitään ulkoisesti.

5.1 Intranet

Utajärven kunnalla on käytössä Intranet. Intranet-sivusto on keskeinen sisäisen viestinnän väline. Intranetissä julkaistaan työssä tarvittavat ohjeet ja muut asiakirjat sekä ajankohtaiset, henkilöstöä koskevat tiedotteet. Intranetissä työhön liittyvä tieto on jokaisen helposti saatavilla. Jos työntekijällä ei ole mahdollisuutta säännölliseen intranetin käyttöön, esimies varmistaa tiedonkulun hänelle muulla tavoin. Monikanavaisuus on lähtökohta tasa-arvoiselle viestinnälle.

5.2 Henkilöstötiedote

Henkilöstölle lähetetään säännöllisesti sähköpostijakelulla henkilöstötiedote, johon koostetaan kunkin toimialan ajankohtaisia henkilöstöä koskevia asioita. Tiedotteeseen tulevat asiat ilmoittavat toimialojen esimiehet. Henkilöstötiedotteen kokoa viestintä- ja palvelusihteeri.

5.3 Koko henkilöstön henkilöstöinfot

Utajärven kunnassa järjestetään säännöllisesti koko henkilöstölle henkilöstöinfo-tilaisuuksia kunnanjohtajan johdolla. Infotilaisuuksissa käydään yhdessä henkilöstön kanssa läpi kunnan ajankohtaisia asioita. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua henkilöstöinfoihin myös etäyhteyden välityksellä ja henkilöstöinfot nauhoitetaan, jotta henkilöstöllä on mahdollisuus katsoa ne myös myöhemmin.

5.4 Sisäiset kokoukset

Sisäiset kokoukset ovat yksiköiden sisäisiä, organisaation tiedonkulkua ja henkilöstön sekä esimiesten välisen vuorovaikutuksen vahvistamista. Sisäisissä kokouksissa käsitellään mm. työyksikön toimintaan ja töiden järjestelyihin vaikuttavista asioista, jotka ovat merkityksellisiä henkilöstön kannalta. Sisäisiin kokouksiin voidaan kutsua myös ulkopuolisia asiantuntijoita.

Sisäinen kokous kokoontuu esimiehen kutsusta ja hänen vastuullaan on, että niitä pidetään säännöllisesti. Sisäisistä kokouksista olisi hyvä laatia muistio, joka saatetaan koko työyksikön tietoon. Muistion avulla voidaan myös seurata yhteisesti sovittujen asioiden toteutumista.

5.5 Sähköposti

Utajärven kunnan sähköpostiosoitteiden pääte on utajarvi.fi. Sähköposti on kohdennetun viestinnän väline ja nopea tapa saada tieto välittymään. Sähköpostia käytetään sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän välineenä silloin kun halutaan lähettää kohdennettu viesti yhdelle henkilölle tai rajatulle ryhmälle. Työsähköpostia käytetään ainoastaan työ-, virka- tai luottamustehtävien hoitamiseen.

Sähköpostia ei tule käyttää salassa pidettävän tiedon ja suojattavan henkilötiedon välittämisessä, vaan näissä tilanteissa on käytettävä erillistä turvasähköpostia.

Sähköpostin tai turvasähköpostin tilaa uudelle työntekijälle esimies. Esimies myös huolehtii työ- tai virkasuhteen päätyttyä, että sähköposti ja turvasähköposti lakkautetaan. Henkilöt, joille ei sähköpostia perusteta, saavat tiedotteet ja muut työtään koskevat tiedot esimiehensä kautta.

Sähköpostin sisäisessä lähettämisessä voidaan käyttää järjestelmään luotuja jakelulistoja. Jokaisen toimialan tulee huolehtia siitä, että sähköpostin jakelulistat ovat ajan tasaisia.

5.6 Pikaviestisovellukset

Pikaviestisovelluksia, kuten WhatsApp-mobiilisovellusta voidaan hyödyntää sisäisessä viestinnässä nopeaa reagointia vaativissa tilanteissa. WhatsAppin käyttö työpuhelimessa on sallittua ainoastaan vapaamuotoisessa arkisessa viestinnässä, kuten työntekijöiden välisiä tapaamisia sovittaessa. WhatsAppin käyttöä ja viestiryhmän perustamista tulee harkita tarkkaan, ja niillä on oltava selkeä käyttötarkoitus. Pikaviestisovellusten käytössä on erityisesti huomioitava, että sovelluksella ei tule keskustella salaisena pidettäviä tai suojattavia henkilötietoja sisältäviä asioita ja sitä ei missään tapauksessa käytetä virallisten ja/tai arkaluonteisten tiedostojen välittämiseen.

6. Ulkoinen viestintä, kohderyhmät ja kanavat

Ulkoinen viestinnän kohderyhmiä ovat kuntalaiset, yrittäjät ja elinkeinoelämä, media, kolmas sektori, erilaiset kansalliset ja kansainväliset yhteistyötahot ja sidosryhmät, muut kunnat sekä muut viranomaiset.

Ulkoinen viestinnän periaatteena on yleisesti se, että kunnan tulee kohdella kaikkia edellä mainittuja kohderyhmiä viestinnässä tasapuolisesti, ystävällisesti ja aktiivisesti. Pääsääntöisesti tieto eri kohderyhmille annetaan samanaikaisesti ja saman sisältöisenä.

Ulkoinen viestinnän tavoitteena on:

- Tiedottaa kuntalaisille tuottamista palveluista ja niihin liittyvistä muutoksista
- Huolehtia siitä, että asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan
- Informoida kohde- ja yhteistyöryhmiä tärkeistä ja ajankohtaisista asioista
- Luoda ja pitää yllä avoimutta, vuoropuhelua ja vuorovaikutusta Utajärven kunnassa ja kannustaa asukkaita omien elinolojensa kehittämiseen

6.1 Utajärven kunnan verkkosivut

Utajärven kunnan virallinen verkkosivusto utajarvi.fi on kunnan ensisijainen viestintäkanava. Verkkosivusto tarjoaa ajankohtaista ja kattavaa tietoa kunnan toiminnasta ja päätöksenteosta. Esityslistat, pöytäkirjat, kunnan viralliset kuulutukset ja ilmoitukset sekä keskeiset tiedot kunnan järjestämistä palveluista ovat

nähtävillä kunnan verkkosivuilla. Kunnan verkkosivusto on tiedottamisen ja asioinnin kanava, sekä vaikuttamisen ja kuntamarkkinoinnin keino.

6.2 Sosiaalinen media

Kunnan sosiaalisessa mediassa kerrotaan ajankohtaisista kuntaa ja kuntalaisia koskettavista aiheista vapaamuotoisemmin kuin verkkosivuilla. Tarkoituksena on tavoittaa kuntalaiset yhä laajemmin ja ajantasaisemmin sekä tehdä kunnan toimintaa yhä tutummaksi kuntalaisille. Lisäksi sosiaalisessa mediassa nostetaan esiin Utajärven elinvoimaisuutta tukevia ilmiöitä, tapahtumia ja uutisia, osallistetaan ja aktivoidaan kuntalaisia sekä kannustetaan vuorovaikutteisuuteen.

Sosiaalista mediaa hyödynnetään myös silloin, kun kuntalaiset halutaan tavoittaa nopeasti ja reaaliaikaisesti. Kunnan virallisista sosiaalisen median kanavista huolehtivat pääasiassa toimialoittain sovitut henkilöt, kunnan viestintätiimi ja toimistosihteerit. Utajärven kunnan viralliset sivustot löytyvät Facebookista ja Instagramista, joilla pyritään viestimään laajasti kuntalaisia koskettavista, ajankohtaisista aiheista. Lisäksi toimialoittain ja työyksiköittäin voidaan ylläpitää omia sosiaalisen median käyttäjätilejä esimerkiksi, YouTubessa, Facebookissa tai Instagramissa.

Utajärven kunnan toimialat ja työyksiköt sitoutuvat viestimään tasapuolisesti, läpinäkyvästi ja totuudenmukaisesti kunnan viestinnän arvojen mukaisesti myös sosiaalisessa mediassa. Kuten kaikessa viestinnässä myös sosiaalisessa mediassa tulee aina huomioida luottamuksellisuus, yksityisyydensuoja ja vaitiolovelvollisuus. Sosiaalisessa mediassa viestimisestä on kerrottu tarkemmin kunnan sosiaalisen median ohjeistuksessa, joka on tämän viestintäohjeen liitteenä.

6.3 Infonäytöt

Utajärven kunnalla on käytössä infonäyttöjä asiakasviestinnän välineenä. Infonäyttöjä on sijoitettuna useisiin kunnan toimipisteisiin sekä muihin tiloihin, joissa ne ovat asiakkaiden nähtävillä. Infonäyttöjen tarkoituksena on toteuttaa kunnan asiakkaille vaivattomasti tavoitettavissa oleva viestintäkanava, jonka kautta kunta ja sen eri sidos voivat julkaista tietoa palveluista ja ajankohtaisista asioista sekä tapahtumista.

6.4 Tiedotteet

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. Tiedotteet julkaistaan kunnan verkkosivuilla, ja tiedote lähetetään tarvittaessa myös tiedotusvälineille. Tiedotteen sisällöstä riippuen sitä voidaan jakaa sisäisesti sähköpostitse ja Intrassa.

6.5 Haastattelut

Medialle haastatteluja antaa kunnanjohtaja, toimialajohtaja, tai muu palvelusta vastaava, asian hyvin tunteva viranhaltija tai työntekijä. Haastattelu aluksi on hyvä selvittää mihin tarkoitukseen haastattelua käytetään. Haastatteluihin tulee valmistautua hankkimalla tarpeellinen tieto ja materiaali. Haastateltavalla on mahdollisuus pyytää toimittajalta teksti tarkistettavaksi, jolloin on mahdollista puuttua asiavirheisiin. Haastattelussa edustetaan aina kuntaa, et haastattelun antajan omia mielipiteitä.

6.6 Vastineet ja oikaisut

Kunta voi antaa tarvittaessa vastineen kohtuuttoman tai asiattoman arvostelun vuoksi. Kunta voi korjata selvät asiavirheet, kun taas mielipideilmauksia ei ole tarpeellista kommentoida. Toimialajohtaja yhteistyössä kunnanjohtajan kanssa päättää vastineen ja oikaisun tekemisestä julkaisuun tai mielipidekirjoitukseen sekä antaa ohjeet tapauskohtaisesti vastineen ja oikaisun laatimiseen.

6.7 Lehti-ilmoitukset

Utajärven kunnan viralliset ilmoitukset julkaistaan Tervareitti paikallislehdessä, kohdassa ”Utajärven kunta tiedottaa” – kuulutuksessa ja kunnan ilmoitustaululla. Maakuntalehdissä, ammattilehdissä ja joissakin erikoislehdissä julkaistaan ilmoituksia tarvittaessa, esimerkiksi tontti- ja metsänmyynti - ilmoitukset. Ilmoitukset laaditaan ohjeistuksen mukaisesti kunnan visuaalisen ilmeen ja logon mukaisesti.

Vaikka kunnalla on velvollisuus tiedottaa, tiedotusvälineet toimivat itsenäisesti. Kunnan tulee palvella kaikkia tiedotusvälineitä tasapuolisesti. Henkilökohtaiset tai poliittiset intressit eivät voi ohjata mediaviestintää. Toimittajien kysymyksiin vastataan nopeasti ja asiallisesti. On syytä muistaa, että toimittajalle puhuessaan kunnan edustaja puhuu suoraan julkisuuteen. Haastateltavalla on oikeus tarkistaa antamansa lausunnot ennen niiden julkaisemista. Selvät väärinkäsitykset voi pyytää korjaamaan, mutta mielipiteitä ei ole kohtuullista tässä vaiheessa muuttaa.

6.8 Tiedotustilaisuudet

Suunnitelmista, hankkeista, kunnan yleistilanteesta sekä tarvittaessa muista merkittävistä asioista voidaan järjestää alueellisia tai koko kuntaa koskevia kuntalaistilaisuuksia. Tilaisuudet lisäävät asukkaiden suoria osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä vuorovaikutusta. Tilaisuudessa voidaan jakaa kirjallista materiaalia ja tiedotteita käsiteltävästä asiasta kaikille osapuolille saman sisältöisenä ja riittävänä.

6.9 Kasvokkaisviestintä

Utajärven Asiointipiste on ensisijainen paikka, jonne otetaan yhteyttä ja josta tarvittaessa ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä asiaa hoitavaan henkilöön. Jokainen kunnan työntekijä on tarvittaessa velvollinen opastamaan asiakkaan oikeiden palvelujen lähteille. Yksilöllinen neuvonta ja tiedottaminen sekä palautteen vastaanotto on osa asiakaspalvelua kaikissa kunnan toimipisteissä.

6.10 Julkiset tilaisuudet

Julkisissa tilaisuuksissa tuodaan esille Utajärven kuntabrändiä. Tilaisuuksia voidaan käyttää hyväksi myös muussa kohdennetussa markkinoinnissa ja esimerkiksi kyselytutkimuksien tekemisessä. Tilaisuuksissa kunnan työntekijät voivat jalkautua ihmisten pariin viestimään kunnan tärkeistä ja ajankohtaisista asioista sekä vastaanottamaan palautetta. Osallistumisesta muihin kuin kunnan järjestämiin julkisiin tilaisuuksiin linjaa toimialajohtaja.

6.11 Painotuotteet ja kuntalahjat

Markkinointi- ja esittelymateriaaleja ovat mm. esitteet, käyntikortit, erilaiset painetut mainokset ja mainoskyltit, messu- ja tapahtumamateriaalit. Painotuotteiden tarkoituksena on tarjota kohderyhmille tietoa kunnan palveluista ja toiminnoista sekä muutoksista ja kehityksestä. Painotuotteiden painattamisesta on syytä sopia kunnan johtoryhmän kanssa ja niiden tulee noudattaa kunnan yhteistä graafista ilmettä. Pr-tuotteita muun muassa kynät, heijastimet, kaulanauhat, avaimenperät hankitaan tarpeen mukaan.

Utajärven kunnalla on pr-tuotteiden ja kuntalahjojen varasto, josta eri toimialueet voivat pyytää näitä eri tilaisuuksiin. Kuntalahjoina pyritään käyttämään pääsääntöisesti kotimaisia tuotteita sekä pyritään käyttämään paikallisia tuotteita mahdollisuuksien mukaan.

Pr-tuotteiden ja lahjojen hankinnoissa noudatetaan kuntastrategian vastuullisuuden periaatetta. Tuotteet ovat pääasiassa kotimaista alkuperää ja hyötykäyttöön suunniteltuja. Hankinnoista päättää palveluesimies.

6.12 Näyttelyihin, messuille ja tapahtumiin osallistuminen

Utajärven kunta osallistuu messuille ja paikallisiin tapahtumiin harkinnan mukaan. Messuosallistumisista on hyvissä ajoin sovittava johtoryhmän kanssa sekä toteuttaa messuosastojen suunnittelu niin ikään yhdessä johtoryhmän kanssa.

6.13 Palautteisiin ja mielipidekirjoituksiin vastaaminen

Palautteen kerääminen palveluiden järjestämisestä ja toimivuudesta sekä niihin reagoiminen on tärkeää toiminnan kehittämisen kannalta. Palautteen käsitteleminen ja siihen vastaaminen on hoidettava järjestelmällisesti. Palautteen vastaanottajat eivät välttämättä pysty vastaamaan kaikkeen palautteeseen, mutta heidän tulee tietää tai selvittää, kuka on heitä parempi tai oikeampi vastaamaan.

Kunnan verkkosivujen sähköisen palautelomakkeen ja kirjaamon sähköpostin kautta tuleviin palautteisiin ja kysymyksiin pyritään vastaamaan viikon kuluessa, jollei muuten, niin kertomalla, että kysymys on vastaanotettu ja vastaus pyritään esittämään tiettyyn päivämäärään mennessä.

Kunnan verkkosivuilla toimii kunnan ylläpitämä ja moderoima keskustelukanava, jolla esitettyihin kirjoituksiin vastataan tarvittaessa. Hyvä vastaus on neutraali ja asiapitoinen ja keskittyy niihin sisältöihin, johon halutaan vastauksia tai jotka ovat virheellisiä. Vastauksen kirjoittaa tai tarkistaa sen toimialueen esimiesasemassa oleva henkilö, jonka toimintaa asia käsittelee. Tarvittaessa vastauksen voi pyytää kunnassa palveluita tuottavalta kolmannelta taholta.

Palautetta saatetaan antaa myös muissa kanavissa, kuten esim. sosiaalisen median ryhmissä. Jos työntekijä näkee Utajärven kuntaa koskevaa viestintää, johon kunnan tulee reagoida hän voi tuoda asian esimiehensä tietoon. Asiasta voidaan tarvittaessa julkaista erillinen tiedote kunnan virallisissa tiedotuskanavissa.

7. Markkinointiviestintä, kohderyhmät ja kanavat

Markkinointiviestintä perustuu Utajärven kuntastrategiaan. Markkinoinnilla tavoitellaan kasvua, joka syntyy uusista asukkaista, yrityksistä ja matkailijoista. Markkinointiviestinnällä vahvistetaan Utajärven kunnan imagoa kohti määritellyjä vetovoimatekijöitä ja tavoitemielikuvaa.

Markkinointiviestinnän tavoitteena on:

- rakentaa Utajärven kuntakuvaa pitkäjänteisesti ja johdonmukaisesti
- Utajärven asukasluvun kasvattaminen
- uusien yritysten saaminen kuntaan
- matkailun kehittämisen tukeminen
- Utajärven hyvän maineen ylläpitäminen ja kasvattaminen sekä tunnettuuden lisääminen

Kunta käyttää markkinointiviestinnän keinoja, kun se haluaa edistää esimerkiksi matkailua ja elinkeinotoimintaa, lähestyä uusia asukkaita tai kertoa uusista palveluista. Markkinointiviestintä on muun muassa kunnan yhtenäisen visuaalisen ilmeen kehittämistä ja ylläpitoa, ilmoituksia ja mainontaa, esitteitä ja muuta markkinointiviestintämateriaalia sekä yhteistyötä mainostoimistoihin ja painotaloihin sekä markkinointimateriaalin toimittajiin.

Markkinointiviestintä muokkaa brändiä tavoitemielikuvan suuntaan, mikäli viestit pysyvät samoina, niitä toistetaan säännöllisesti. Näin ne ovat totta myös vastaanottajan näkökulmasta.

Yhdenmukainen visuaalinen ilme parantaa Utajärven tunnistettavuutta sekä vahvistaa Utajärvi-brändiä. Eri yksiköiden ilmoitusten, esitteiden ja muun materiaalin tulee olla linjassa Utajärven visuaalisen ilmeen kanssa.

Markkinointiviestinnän muistilista:

- Aloita aina määrittelemällä kohderyhmä, johon olet vaikuttamassa. Se vaikuttaa myös siihen, mitä välineitä ja millä tyyllillä viesti kannattaa toimittaa perille.
- Mieti etukäteen, minkä vaikutuksen haluat saada aikaan.
- Suunnittele viestin sisältö (kuvamaailma, tunnelma, kirjoitustyyli, kunnan markkinointimateriaalin hyödyntäminen).
- Valitse viestintäkanavat.
- Valitse toteutus- ja arviointimenetelmät.
- Kun olet toteuttanut kampanjan, mittaa miten se onnistui.

Markkinointiviestinnässä käytetään viestimiseen samoja kanavia kuin ulkoisessa viestinnässä, muun muassa kunnan verkkosivut ja sosiaalinen media.

8. Kriisiviestintä

Kriisiviestintää tarvittaessa kunnan tavanomaista viestintää tehostetaan. Kriisitilanteessa kaikkien tiedontarve kasvaa ja tiedottamiselta edellytetään tavallista suurempaa nopeutta. Kriisiviestintää vaativat esimerkiksi perusturvallisuutta uhkaavat onnettomuudet, tulipalot, epidemiat, ympäristötuhot, kriittisten tietojärjestelmien häiriötilanteet, juomaveden pilaantuminen, sähkökatkokset tai muut palvelujen toimintaan vakavasti vaikuttavat häiriöt.

Kriisiviestinnässä painopisteenä on suuremman vaaran torjuminen ja korvaavista palveluista tiedottaminen, toimintaohjeiden antaminen sekä väärän tiedon leviämisen estäminen. Keskeistä on, että kuntalaisille välittyy mahdollisimman nopeasti täsmällinen tieto siitä, mitä on tapahtunut, mistä se johtuu ja mitä asialle ollaan tekemässä.

Kunnalla on valmius- ja varautumissuunnitelmat erityistilanteiden varalle. Näistä on ohjeistettu erillisessä kriisiviestintäohjeessa, joka on tämän viestintäohjeen liitteenä.

9. Viestintämateriaalit

Utajärven kunnalla on käytössä kunnan visuaalisen ilmeen mukaiset valmiit asiakirjapohjat ja lomakkeet eri viestintätilanteisiin. Kunnan esittelymateriaalina käytetään visuaalisen ilmeen mukaista Powerpoint-pohjaa. Kaikki asiakirjapohjat, lomakkeet ja Powerpoint-pohjat käyttöohjeineen löytyvät intrasta.

Kunta käyttää sisäisessä, ulkoisessa ja markkinointiviestinnässä hyödyksi henkilöstön ottamia valokuvia ja videoita sekä netissä olevien ilmaisten kuvapankkien kuvamateriaaleja sekä videomateriaaleja. Viestinnän käytössä on myös mainostoimiston tekemät brändimateriaalit.

9.1 Graafinen ohjeisto

Utajärven kunnan graafisen ohjeiston kulmakiviä ovat kunnan markkinointitunnukseksi käytettävä virallinen logo ja sen käyttötavat sekä kunnan oma typografia ja värimaailma. Yhdessä nämä visuaaliset tunnistet muodostavat Utajärven kunnan visuaalisen ilmeen. Visuaalisten tunnisteen johdonmukaisella käytöllä rakennetaan oikeanlaista mielikuvaa Utajärven kunnasta.

Käytettävissä olevat asiakirja-, ilmoitus- ja esityspohjat sekä logon eri versiot löytyvät Intranetistä kohdasta Viestintä.

9.2 Vaakuna

Utajärven kunnan vaakunan on suunnitellut Olof Eriksson. Utajärven valtuusto hyväksyi sen kokouksessaan 22. maaliskuuta 1955 ja sisäasiainministeriö vahvisti vaakunan käyttöön 7. kesäkuuta vuonna 1955. Vaakunan aihe viittaa tervanpoltoon ja tervakauppaan sekä yleensäkin kaikkeen Oulujokea pitkin tapahtuneeseen tavarantoimintaan.

9.3 Logo (markkinointitunnus)

Tunnuksen on suunnitellut mainostoimisto Avalon Oy. Logoa kuvataan seuraavasti: ”Utajärven uuden tunnuksen on tarkoituksena luoda pirteää ja positiivista, jopa hivenen leikkisää kuvaa kunnasta.”

Tunnuksen symboliosa muodostuu dynaamisesti ryhmittyneistä pisteistä muotoon, jossa voi nähdä U-kirjaimen. Pistehahmoista jono/ympyrätyyppiseen rykelmään muodostuneesta kuviosta voi tavoittaa mielikuvia mm. yhteisöllisyydestä, yhteistyöstä, moniosaamisesta ja suvaitsevaisuudesta. Värikkyyks korostaa myös lapsiystävällisyyttä.

Värimaailmassa nousevat esiin jokea ja laadukkuutta symboloiva sininen, luontoa, vireyttä ja kehitystä kuvaava vihreä, sekä hyvinvointia ja positiivista iloisuutta ilmeeseen tuovat punainen ja keltainen.

Tunnuksen typografisen osan sans-tyyppinen kirjainleikkaus edustaa modernia, mutta myös ajatonta muotoilua – suuntausta, jossa selkeys ja ilmavuus luovat tunnukselle uskottavuutta ja laadukkuuden tuntua.

Tekstin grafiitin harmaa väri pehmentää kontrastia tuoden kokonaisvaikutelmaan tyylikkyyttä ja raikkautta.

9.4 Logon ja vaakunan käyttö

Utajärven logoa käytetään pääsääntöisesti kaikessa kuntalais- ja markkinointiviestinnässä. Utajärven vaakuna taas on kunnan virallinen tunnus, ja sitä käytetään tarkkaan harkituissa virallisissa tai erityisen juhlavissa yhteyksissä, joissa se edustaa Utajärven kuntaa kokonaisuutena.

Vaakunaa käytetään kunnanhallituksen ja kunnanvaltuuston asiakirjoissa. Lisäksi kunnanjohtaja voi halutessaan käyttää vaakunaa virallisissa asiakirjoissaan edustaessaan koko Utajärven kuntaa. Vaakunaa käytetään henkilökohtaisissa, kauan säilytettävissä asiakirjoissa kuten kunniakirjoissa ja työtodistuksissa.

Vaakunan yhteydessä ei käytetä osoite- tai muita yhteystietoja, sillä vaakuna kuvaa kuntaa kokonaisuutena. Vaakuna on kaikissa painotöissä värillisenä. Sitä ei käytetä yhdessä logon kanssa, ja sen ympärillä on aina tarvittava turva-alue, joka on puhdas muista painatuksista.

Kunnan vaakunaa voivat käyttää myös tahot, jotka käyttävät viranomaisvaltaa kunnan puolesta. Muut kunnan ulkopuoliset tahot tarvitsevat vaakunan käyttöön luvan, jonka myöntää kunnan palvelujohtaja.

Logoa käytetään kaikessa muussa yhteydessä kuten kirjekuorissa, kirjelomakkeissa, saatteissa, käyntikortteissa, tiedotteissa, ilmoituksissa ja julkaisusarjojen kansissa.

10. Viestinnän seuranta ja kehittäminen

Sisäisen viestinnän toimivuutta seurataan ja arvioidaan muun muassa henkilöstöltä saadun palautteen ja kehityskeskusteluissa esille nousseiden asioiden kautta. Ulkoisen viestinnän ja markkinointiviestinnän toimivuutta mitataan kunnan verkkosivuston ja sosiaalisen median kävijätilastojen ja -analyysien kautta. Määrällisen seurannan ja arvioinnin ohella arvioidaan myös viestinnän laadullisia tekijöitä.

Viestintää kehitetään arvioinnissa havaittujen muutostarpeiden pohjalta. Kehittämistyötä toteuttaa kunnan viestintätiimi.