

# VIESTINTÄOHJE

Kuhmon kaupunki

VIESTINTÄ EDISTÄÄ KUHMOLAISTEN  
HYVINVOINTIA TARJOAMALLA TIETOA  
KAUPUNGIN TOIMINNASTA, PALVELUISTA,  
SUUNNITELMISTA JA TAVOITTEISTA.



**KUUMO**

## Sisällys

1.	KUHMON KAUPUNGIN VIESTINTÄ.....	2
1.1.	Viestinnän lähtökohdat ja tavoitteet.....	2
1.2.	Viestinnän periaatteet.....	3
1.3.	Perusviestit – mitä kaupunki haluaa itsestään viestiä ja kertoa.....	4
2.	LAINSÄÄDÄNTÖ JA ASUKKAINEN OSALLISTUMISMAHDOLLISUUDET.....	5
2.1.	Lainsäädäntö.....	5
2.2.	Kuntalainen vaikuttajana.....	5
2.3.	Yhteistyöelimet ja neuvottelukunnat.....	6
3.	VIESTINNÄN VASTUUT JA ORGANISOINTI.....	6
3.1.	Vastuut ja organisointi.....	6
3.2.	Kehittäminen ja seuranta.....	7
4.	SISÄINEN VIESTINTÄ (TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ).....	8
4.1.	Yhteistoimintalaki.....	9
4.2.	Muutostilanne.....	9
4.3.	Kuhina - Kuhmon kaupungin Intra.....	9
5.	ULKOINEN VIESTINTÄ JA MEDIAYHTEISTYÖ.....	10
5.1.	Kokousviestintä.....	10
5.2.	Mediayhteistyö.....	10
5.3.	Kunnan ilmoitukset.....	11
5.4.	Luottamushenkilö tiedottajana.....	12
6.	VIESTINNÄN SÄHKÖISET VÄLINEET.....	12
6.1.	Sosiaalinen media.....	12
6.2.	Internet –sivut.....	12
6.3.	Sähköpostiviestintä.....	14
7.	MARKKINOINTIVIESTINTÄ.....	14
7.1.	Graafinen ohjeistus.....	14
7.2.	Logot, vaakuna, tunnukset ja fontit.....	14
7.3.	Kuvat, videot.....	14
8.	HÄIRIÖTILANNEVIESTINTÄ.....	15
8.1.	Häiriötilanneviestinnän muistilista.....	16

# 1. KUHMON KAUPUNGIN VIESTINTÄ

## 1.1. Viestinnän lähtökohdat ja tavoitteet

Kuhmon kaupungin viestintä edistää kuhmolaisten hyvinvointia tarjoamalla tietoa kaupungin toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja tavoitteista. Kaupunki kannustaa luottamushenkilöitä, viranhaltijoita ja työntekijöitä viestimään tehtävistään aktiivisesti ja myönteisesti. Viestintä tukee kaupunkikonsernin johtamista, kehittämistä ja kaupunkistrategian tavoitteiden toteuttamista.

Kuhmon kaupunkistrategia:

**Kuhmo on hyvän arjen ja vapaa-ajan maaseutukaupunki**

Tavoitekuva perustuu seuraaviin vahvuksiimme:

- Metsäklusteri, puutuoteosaaminen ja bioenergia
- Kaunis vesi- ja metsäluonto (sata koskea)
- Kulttuurikaupunki
- Elinvoimainen maaseutu
- Peruspalvelut kunnossa
- Venäjän läheisyyden tuomat mahdollisuudet

Strategian ja toiminnan painopistealueet tavoitekuvaan pääsemiseksi:

1. Biotalous: lähiruoka, hankinnat, vähähiilisyys
2. Yritystoiminnan ja investointien kasvu
3. Toimivat palvelut
4. Johtaminen ja työyhteisöosaaminen: luottamushenkilöt, esimiehet, henkilöstö
5. Oikein mitoitettu henkilöstö, motivaatio, tavoitteellisuus ja osaaminen
6. Talous tasapainossa

### Kuhmon kaupungin viestinnän pääasialliset kohderyhmät:

I	kuntalaiset
II	henkilöstö
III	luottamushenkilöt
IV	tiedotusvälineet
V	muut sidosryhmät ja viranomaiset

### Päivittäisviestinnän pääkanavat:

- kaupungin verkkosivut: [www.kuhmo.fi](http://www.kuhmo.fi) ja facebook (mm. Kuhmon kaupunki, kirjasto ja lukio)
- intranet Kuhina

## 1.2. Viestinnän periaatteet

### ENNAKOIVUUS JA AVOIMUUS

Asioista ja osallistumismahdollisuuksista tiedotetaan oma-aloitteisesti siten, että kuntalaiset voivat käyttää omia osallistumis- ja vaikuttamiskeinojaan.

Asioista kerrotaan totuudenmukaisesti, realistisesti ja objektiivisesti.

Onnistumisten lisäksi kerrotaan myös epäkohdista ja siitä, miten ongelmat aiotaan ratkaista

### VUOROVAIKUTTEISUUS

Viestintä on vuorovaikutteista keskustelua kuntalaisten, asiantuntijoiden, virkamiesten ja luottamushenkilöiden välillä.

Avoin vuoropuhelu aloitetaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.

### YMMÄRRETTÄVYYS

Viestinnässä käytetään selkeää yleiskieltä.

Viestintä huomioi vastaanottajan tiedonsaannin tarpeet.

Viestintä on ymmärrettävää myös niille vastaanottajille, jotka eivät tunne kaupunkiorganisaatiota ja päätöksentekoprosessia.

### TASAPUOLISUUS

Tiedotusvälineitä palvellaan tasapuolisesti. Kaupungin tiedotteet lähetetään samanaikaisesti sähköpostijakelulla tiedotusvälineille (jakelulistalla).

Jos kuitenkin jokin tiedotusväline on itse havainnut uutisaiheen, on sillä etuoikeus uutisen käyttöön, eikä kaupunki tuolloin tiedota asiasta muille tiedotusvälineille.

Viestinnässä otetaan huomioon eri kohderyhmät ja heidän erityistarpeensa (kuntalaisten erilaiset valmiudet ja mahdollisuudet seurata erilaisia viestintävälineitä)

Viestintäkanavat valitaan siten, että voidaan taata viestin mahdollisimman tehokas perillemeno.

### 1.3. Perusviestit – mitä kaupunki haluaa itsestään viestiä ja kertoa

Perusviestit tukevat kaupungin strategisia tavoitteita ja hyödyntävät Kuhmon kaupungin vahvuuksia. Niiden avulla luodaan yhtenäistä mielikuvaa siitä, mitä kaupunki haluaa itsestään kertoa, millaisen mielikuvaa kaupunki itsestään antaa ja mistä Kuhmo muistetaan.

- 1) Kuhmo on hyvän arjen ja vapaa-ajan maaseutukaupunki. Kuhmossa on helppo elää ja olla. Kuhmossa on erinomaiset mahdollisuudet harrastaa monipuolisesti liikuntaa. Kuhmon kaupungin musiikkiopisto, kirjasto ja Kuhmo-talo tarjoavat laadukkaita kulttuuripalveluja.
- 2) Kuhmon kaupungin palvelualueet palvelevat alueen asukkaita. Kuhmon talous on vakaa ja palveluja kehitetään koko ajan kaupungin voimavarojen mukaan.
- 3) Kuhmo tunnetaan korkeatasoisesta kulttuuriannistaan. Kuhmo-talo antaa oivalliset puitteet erilaisille musiikki- ja kulttuurielämyksille.

Joka kesä heinäkuussa Kuhmon valloittavat kamarimusiikki ja taiturilliset kamarimuusikot. Mestarillisesti laadittu ohjelma, ainutlaatuiset konsertit sekä luonnon kauneus ja valkeat yöt avaavat aistit herkille nautinnoille. Kuhmon Kamarimusiikki –festivaalissa myydään vuosittain kymmeniä tuhansia lippuja ja kävijöitä on ympäri maailmaa.

Kuhmo tunnetaan myös kansainvälisestä kansanmusiikkitapahtuma Sommelosta ja Kalevalan ja karjalaisen kulttuurin informaatiokeskus Juminkeosta.

- 4) Kuhmo on biotalouden tositarina. Kuhmossa on maailmanluokan puualan toimijoiden keskittymä, jossa on osaamista monelta eri puutuotealan saralta. Kuhmon Kantolan teollisuusalueella toimii nykyisellään saha, suurtehohöyläämö ja maalaamo, CLT -tehdas, puisia taso- ja tilaelementtejä valmistava tehdas, hirsitalotehdas ja ikkunatehdas. Klusterin yhteisliiketoiminta on yli 100 miljoonaa euroa ja se kasvaa vauhdilla. Puuteollisuuden keskittyminen antaa alueelle ja siellä toimiville yrityksille monia mahdollisuuksia.

Kuhmon kaupungin kehittämissyksikkö Woodpolis on Suomen puuteollisuuden kentällä tunnettu toimija. Kuhmon kaupunki on pitkäjänteisesti panostanut puutoimialan kehittämiseen ja panostaa edelleen. Kantola Master Plan viitoittaa alueen ja siellä toimivien yritysten jatkokehittämistä. Kantolassa on vuoteen 2020 mennessä 70 uutta työpaikkaa ja 100 miljoonaa euron edestä uutta kannattavaa liiketoimintaa. Puutuoteklusteri laajenee ja avaa mahdollisuuksia uusille liiketoiminta-alueille.

- 5) Kuhmon ainutlaatuinen luonto tarjoaa matkailijoille ihanteelliset mahdollisuudet hyvän olon -matkailuun. Luontomatkailu ja kulttuuritapahtumat ovat hyviä tapoja tutustua Kuhmoon.

Kuhmon 100 koskea tarjoavat loistavat mahdollisuudet koskikalastukseen ja moneen muuhun vesiviihtöalaksi. Alueen yli 1400 puhdasvetisellä järvellä, luontopoluilla ja vaellusreiteillä voi virkistäytyä meloen, jalan, pyöräillen tai vaikkapa koiravaljakon vetämänä. Metsät tulvivat villinä kasvia yrttejä, sieniä ja marjoja.

Kuhmon metsissä piilee erikoisuus, jota erityisesti luontokuvaajat, petobongaajat ja metsästäjät arvostavat. Kuhmossa voi tavata kaikki Suomen luonnossa liikkuvat suurpedot sekä harvinaisen metsäpeuran. Petojen sekä alueelle ominaisen harvinaisen eläinkannan ympärille on rakennettu runsas palvelutarjonta aina ahmankuvausretkistä yölliseen karhunkävelyyn sekä suur- että pienriistan metsästyksen.



## 2. LAINSÄÄDÄNTÖ JA ASUKKAINEN OSALLISTUMISMAHDOLLISUUDET

### 2.1. Lainsäädäntö

Perustuslain mukaisesti kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Kunnan ja kuntalaisen välistä vuorovaikutusta säädellään muun muassa kuntalaisissa.

Viestintä eri muodoissaan on kaupungin velvollisuus ja toimintaa säätelevät useat lait. Kuntalain 22 §: n mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kuntalain 29 § edellyttää, että kunta tiedottaa asukkailleen millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Uudessa kuntalaisissa myös määritellään mitä tietoja on julkaistava yleisessä tietoverkossa.

Julkishallinnon viestintää ohjaa julkisuusperiaate. Viranomaisen tulee toimia julkisuusmyönteisesti. Tiedonsaannin rajoittamiselle on oltava asiallinen peruste. Julkisuusperiaatetta toteutetaan kunnallishallinnossa lähinnä asiakirjajulkisuudella (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta), tiedonsaantioikeuksilla, kokouksen eli käsittelyn julkisuudella (kuntalain 101 §), viestinnällä ja tiedottamisella (kuntalain 29 §) ja vaikuttamismahdollisuuksien varaamisella (hallintolain 41 §).

Maankäyttö- ja rakennuslaki säätelee erikseen alueiden käyttöön ja rakentamiseen liittyvää tiedottamista. Ympäristönsuojelulaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan ympäristön tilaa koskevista seurantatiedoista.

Lisäksi kunnan viestintään vaikuttavat muun muassa henkilötietolaki, hankintalaki sekä sähköisen viestinnän lainsäädäntö.

### 2.2. Kuntalainen vaikuttajana

Vaikuttaminen on tehokkainta valmisteluvaiheessa. Käytännössä mahdollisimman aikainen osallisuus takaa parhaimman vaikuttavuuden.

Vaihe	Vaikutettava taho
viranhaltijavalmistelu	viranhaltija
lausunto, esitys, aloite	kaupunginhallitus ja lautakunnat
asian valmistelu valtuustolle	kaupunginhallitus
lopullinen ratkaisu	valtuusto, kaupunginhallitus ja lautakunnat
laillisuusvalvonta ja täytäntöönpanopäätös	kaupunginhallitus

Kaupunki järjestää tarvittaessa asukastilaisuuksia eri kohderyhmille. Asukastilaisuuksien tarkoituksena on kuulla asukkaita, tarjota vaikuttamismahdollisuus sekä tiedottaa hankkeesta. Asukastilaisuuksia järjestetään pääsääntöisesti uusia alueellisia palveluita suunniteltaessa sekä kaavoituksen eri vaiheissa.

Tiedotus- ja kuulemistilaisuuksissa kaupungin johdon edustajat esittelevät ajankohtaisia asioita sekä kuulevat palautetta asukkailta palvelujen ja muiden toimintojen kehittämistä. Aiheina voivat olla mm. kouluverkko selvitykset, kaavoitusratkaisut tai kuntaliitokset. Kyseessä on siis vapaamuotoinen kuuleminen kuntalaisten mielipiteen selvittämiseksi päätöksenteon pohjaksi.

Hallintolain 34 § velvoittaa viranomaisen varaamaan asianosaiselle tilaisuuden ennen asian ratkaisemista lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun. Hallintolain 11 §:n mukaan hallintoasiassa asianosainen on se, jonka oikeutta, etua tai velvollisuutta asia koskee.

Kunnan asukkailla on oikeus tehdä aloitteita kuntaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava, mitä kunnassa aiotaan asialle tehdä.

Muita lainsäädännössä mainittuja kuntalaisen mielipiteen ilmaisumuotoja ovat neuvoo-antava kansanäänestys, kansanäänestysaloite, erityislainsäädännössä edellytetyt mielipidetiedustelut ja asukkaiden kuulemiset, oikaisuvaatimus ja valitus.

### 2.3. Yhteistyöelimet ja neuvottelukunnat

Eri kuntalaisryhmillä on kunnissa yhteistyöelimiä, joiden tehtävänä on parantaa näiden ryhmien äänen kuuluvuutta kunnallisessa päätöksenteossa. Nämä ryhmät täydentävät osaltaan kunnallisten lautakuntien määrää ja niiden asettaja on usein kunnanhallitus aloitteen perusteella. Yhteistyöelimet ovat asiantuntija-elimiä, joilla ei yleensä ole itsenäistä päätösvaltaa. Ne tekevät aloitteita ja esityksiä ryhmänsä aseman parantamiseksi.

Kuhmossa toimivat mm. seuraavat yhteistyöryhmät: Maaseudun neuvottelukunta, vanhusneuvosto, mökkiläistoimikunta.

## 3. VIESTINNÄN VASTUUT JA ORGANISOINTI

### 3.1. Vastuut ja organisointi

Kaupunginhallitus kantaa päävastuun viestinnästä. Kaupungin kannan muodostaa kaupunginhallitus ja kii-reississä tapauksissa kaupunginjohtaja. Kaupunginhallitus edustaa myös työnantajaa viestinnässä, minkä takia sen jäsenten viestintä on erityisen vastuullista. Yksittäinen jäsen ei voi edustaa kaupunginhallituksen kantaa.

Vastuualueiden ja yksiköiden viestinnästä vastaavat vastuualueiden esimiehet ja asiantuntijat. Esimiehiä kannustetaan aktiiviseen, avoimeen, ystävälliseen ja jatkuvaan viestintään toimialansa ajankohtaisista asioista. Budjettivastuut määrittelevät myös viestintävastuut.

Tietojen antaja vastaa antamistaan tiedoista. Tietojen on perustuttava tosiasioihin. Tiedotettaessa on vältettävä välittämistä tietoa vain yhdeltä kannalta, jos asiassa on useita näkökulmia.

Palvelualueiden viestinnästä vastaavat palvelualueen johtajat:

- Kasvun ja oppimisen palvelualueella sivistystoimenjohtaja
- Kaupunkiympäristön palvelualueella tekninen johtaja
- Vetovoimaisuuden palvelualueella kaupunginjohtaja

## Työntekijän lojaliteettivoite työnantajaa kohtaan

Sananvapauteen perustuen jokaiselle työntekijällä on oikeus esittää julkisuudessa näkemyksiään niistä asioista, joita hän joutuu työssään käsittelemään.

### Ulkoisessa viestinnässä tulee kuitenkin noudattaa yhteisesti hyväksytyjä pelisääntöjä:

- salassa pidettäviä asioita ei kerrota julkisesti
- kaupungin henkilöstöä ja luottamushenkilöitä ei parjata julkisuudessa
- työnantajaa vahingoittavia asioita ei esitetä julkisesti
- omat yhteiskunnalliset näkemykset ja mielipiteet eivät saa vaikuttaa kaupungin viestinnän tasapuolisuuteen
- omat mielipiteet pitää ilmaista yksityishenkilönä, ei kaupungin tai sen yksikön virallisena kantana
- erityisesti sosiaalisessa mediassa toimiessa on tärkeää erottaa, toimiiko siellä yksityishenkilönä vai kaupungin edustajana
- kaupungin virallisen kannan asioihin antaa asiayhteyden kannalta keskeisin esimies tai johtaja

## 3.2. Kehittäminen ja seuranta

Kuhmon kaupunki kehittää viestintäänsä muun muassa panostamalla verkko- ja some -viestintään ja ottamalla käyttöön mahdollisia uusia viestintävälineitä ja -kanavia. Kaupungin verkkosivut palvelevat kunnan asukkaita ja muita sidosryhmiä. Sivujen selkeys, helppokäyttöisyys ja vuorovaikutteisuus ovat avainasemassa sivuja kehitettäessä. Sivujen informatiivisuutta ja ajantasaisuutta vaalitaan vastuuttamalla sivujen ylläpito.

Viestinnän toteutumista ja onnistumista seurataan:

- Työyhteisöviestinnän onnistumista seurataan henkilöstöltä saadun palautteen ja työyhteisössä käytävien keskustelujen kautta sekä työilmapiirimittausten kautta
- Ulkoisen viestinnän onnistumista seurataan verkkoviestimissä saadun palautteen ja julkaistujen juttujen määrän, näkyvyyden määrän ja laadun (positiivinen, negatiivinen tai neutraali sävy).
- Kuhinassa on luettelo paikallisuutisista. Listalla voidaan myös arvioida uutisoinnin sävyä.
- Virkamiesjohdon ja luottamushenkilöjohdon toimesta arvioidaan säännöllisesti viestinnän onnistumista ja asetetaan tavoitteet viestinnän kehittämiseksi.

### Kokouksien ja palaverien vakioasialistalla on viestinnän tarve:

- onko asioita, joista tulee viestiä työyhteisössä
- onko asioita, joista voisimme tai meidän tulisi viestiä ulkoisesti
- kuka huolehtii viestinnästä ja mikä on oikea kanava



## 4. SISÄINEN VIESTINTÄ (TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ)

Sisäisen viestinnän eli työyhteisöviestinnän avulla varmistetaan, että Kuhmon kaupungin henkilöstöllä ja luottamushenkilöillä on tiedossa työn tekemisen kannalta olennainen tieto.

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kaikkea tiedonkulkua ja vuorovaikutusta, joka tapahtuu organisaation tai yhteisön jäsenten tai ryhmien välillä. Avoin sisäinen viestintä luo kannustavaa, keskustelevaa ja kehittyvää työilmapiiriä.

Hyvä sisäinen viestintä lähtee toisen ihmisen kunnioittamisesta hyvästä käytöksestä ja ystävällisestä vuorovaikutuksesta.

Sisäinen viestintä voi olla joko virallista tai epävirallista ja sen viestin viejinä ovat kaikki organisaation työntekijät johtoportaasta työntekijöihin. Hyvin toimiva sisäinen viestintä on oleellinen osa hyvää johtamista ja työilmapiiriä. Esimiehen tehtävä on kertoa ensimmäiseksi henkilöstölle työhön liittyvistä muutoksista. Seuraavaksi tiedotetaan sähköisillä kanavilla.

Kasvokkain tapahtuva viestintä on sisäisen viestinnän tehokkain muoto, koska se on välitöntä viestintää, kysymyksiä voi esittää ja niihin saa vastaukset heti. Suoran, avoimen ja riittävän aikaisessa vaiheessa käydyn keskustelun avulla tieto välittyy oikealla tavalla, jolloin on hyvät mahdollisuudet välttää väärinkäsityksiä ja huhuja.

### **Viestintävastuu kuuluu jokaiselle työntekijälle**

Kaupungin sisäisen viestinnän tulee olla joustavaa ja avointa sekä organisaatiossa pysty- ja vaakasuunnassa tapahtuvaa. Johdolla on keskeinen merkitys avoimen ja vuorovaikutteisen kulttuurin luomisessa. Yksiköiden esimiehillä on tärkeä vastuu sisäisestä tiedonkulusta, samoin esimerkiksi hankkeiden ja projektien vetäjillä.

Myös henkilöstöllä on vastuu tiedonhankinnasta. Jokaisen työntekijän täytyy tietää, missä omaan työhön liittyvät tietovarastot sijaitsevat ja osata etsiä tarvitsemansa tietoa sieltä.

### **Sisäisen viestinnän kanavina sähköposti ja Skype for business**

Sisäisessä viestinnässä käytetään usein sähköpostia. Sähköposti on kohdennettu viestinnän väline, jota käytetään yhdelle henkilölle tai rajatulle joukolle suunnattuun viestintään. Asiallisuus on hyvä säilyttää kaikissa työtilanteissa, joten tulee miettiä minkä sävyisiä viestejä lähetät. Vastaa myös viesteihin ilman turhia viivytyksiä. Esimiehen tulee antaa palaute kasvokkain, ei sähköpostilla.

Sisäisessä viestinnässä sähköpostia käytetään myös tavoittamaan tiedottamisessa kaikki kaupungin työntekijät (varsinkin jos työntekijöillä ei ole omaa työasemaa eikä Kuhinan käyttö ole mahdollista).

Lisää sähköpostin käyttöön liittyvää ohjeistusta löydät sivulta 16.

Henkilöstöllä on mahdollisuus ottaa käyttöönsä pikaviestintään, puhelin- ja videoneuvotteluihin tarkoitettu Lync –sovellus (Skype for Business). Pikaviestintä sopii erityisen hyvin nopeisiin kysymyksiin. Sovelluksen avulla on myös helppo viestiä omasta tavoitettavuudesta, työkaveri osaa ottaa yhteyttä juuri sopivalla hetkellä, eikä häiritse esimerkiksi kesken palaverin tai tärkeän työtehtävän.

## 4.1. Yhteistoimintalaki

Yhteistoimintalain (laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa) tarkoituksena on henkilöstölle mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen yhteistyössä työnantajan kanssa ja vaikuttaa omaa työtä ja työyhteisöä koskevien päätösten valmisteluun.

Yhteistoiminta voi olla sekä välitöntä että edustuksellista. Edustuksellisessa yhteistoiminnassa käsitellään henkilöstöä laajasti tai yleisesti koskevia yhteistoimintamenettelyn piiriin kuuluvia asioita. Välitöntä yhteistoimintaa on esimerkiksi työpaikkakokouksissa käsiteltävät työyhteisöä koskevat asiat.

Kuhmon kaupungissa on käytössä Työnantajan ja henkilöstön välisen yhteistoiminnan paikallinen soveltamisohje. Ohje sisältää edustuksellisten toimielimien kokoonpanon ja pääasialliset tehtävät sekä luottamushenkilöiden ajankäytön ohjeistuksen. Kuhmon kaupungin yhteistoiminnassa viestintä on yhteistoimintalainmukaista ja mahdollisimman avointa.

## 4.2. Muutostilanne

Työyhteisön muutosviestintä selventää, toteuttaa, tukee ja edistää muutosta. Se tukee samalla siis myös ihmistä ja organisaatiota muutoksessa. Muutoksesta viestittäessä tiedon täytyy kulkea jouhevasti johdolta alaspäin. Muutokset voi toteuttaa myös usealla eri tavalla, joten henkilökunnalle kerrotaan myös, miksi muutos toteutetaan johdon valitseamalla tavalla.

Muutoksesta kerrotaan koko henkilökunnalle. Niiden henkilöiden kanssa, joiden työhön muutos tulee vaikuttamaan, keskustellaan henkilökohtaisesti. Osallistamalla työntekijät jo alkusuunnitteluvaiheessa muutoksen valmisteluun johto samalla sitouttaa henkilöstön muutokseen.

## 4.3. Kuhina - Kuhmon kaupungin Intra

Kuhmon kaupungin henkilöstöllä on käytössä Kuhina, oma intranet. Kuhinaa käytetään ajankohtaisten asioiden, ohjeiden ja uutisten välittämiseen.

Tärkeimmät osat intranetin tietosisällöstä jaetaan myös muita jakelukanavia kuten työpaikkapalavereja käyttäen, jotta oleellinen tieto saavuttaa kattavasti kaikki työyhteisön jäsenet. Laajaa koko organisaation sähköpostilistan (ryhmän nimi KU Kuhmon kaupungin henkilöstö) käyttöä on vältettävä ja ensisijaisesti tulee käyttää intranettiä. Koko organisaation sähköpostiryhmää käytetään erittäin nopeaa tiedotusta edellyttävän ja koko organisaation henkilöstöä koskevien asioiden tiedottamiseen.

Intranetin päivitysvastuu on hajautettu yksiköihin samaan tapaan kuin internetinkin päivitysvastuu.

## 5. ULKOINEN VIESTINTÄ JA MEDIAYHTEISTYÖ

### 5.1. Kokousviestintä

Kuhmon kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen sekä lautakuntien esityslistat julkistetaan ennen kokousta verkkosivuilla ja kokouspäätökset viedään kaupungin verkkosivuille kokouksen jälkeen.

Kokouspykälien alussa tulee olla kokousasian valmistelijan yhteystiedot, jolta kuka tahansa voi kysyä lisätietoa.

Kaupunginvaltuuston kokoukset ovat julkisia tilaisuuksia, joihin kuka tahansa voi osallistua. Kokouksen jälkeen laaditaan päätöksistä kooste, joka lähetetään välittömästi kokouksen jälkeen sähköpostijakeluna mediallyle.

Mikäli kaupunginvaltuustossa, kaupunginhallituksessa tai lautakunnassa oleva asia herättää merkittävää julkista keskustelua, on esityslistatekstiä syytä avata jo valmisteluvaiheessa erillisellä tiedotteella.

Kaupunginhallituksen ja lautakuntien kokoukset ovat suljettuja kokouksia. Keskustelut, jotka on käyty näissä kokouksissa, eivät ole julkisia. Näistä kokouksista tiedotetaan ainoastaan päätökset, mahdollinen äänestysmenettely sekä äänestysmenettelyyn liittyvä mahdollinen eriävä mielipide tai muutoin kokouksessa erikseen tiedotettavaksi sovittu asia.

### 5.2. Mediyhteistyö

Hyvällä ja aktiivisella viestinnällä vaikutetaan kaupungista käytävään keskusteluun. Tiedottamisen käytäntöjä muokataan yhteistyössä median kanssa.

Valmistautuminen ja tavoitteen määrittäminen auttavat viestintätilanteissa. Virallisesta viestinnästä ja kaupungin kannalta merkityksellisten asioiden viestinnästä päätettäessä on hyvä asettaa viestinnän tavoite yhdessä. Jos esiinnyttään yhdessä kaupungin edustajien tilaisuuksissa, sovitaan yhteinen toimintatapa viestinnässä.

#### **Haastattelut**

Toimittajien puhelinsoittoihin on hyvä suhtautua kuin haastattelupyyntöön. Haastatteluihin ei ole pakko suostua, mutta se on kuitenkin suositeltavaa. Haastatteluun suostuttaessa on ensin hyvä tarkistaa, mihin tarkoitukseen haastattelua käytetään ja tullaanko sitä siteeraamaan suoraan, vai käytetäänkö sitä taustamateriaalina. Julkaisuaikataulun puitteissa on mahdollista pyytää toimittajalta jutun teksti tarkistettavaksi. Mahdollisia korjauksia tehdään vain asiavirheisiin. Toimittajan näkemyksiin tai tyyliin ei ole syytä puuttua.

#### **Tiedote vai tiedotustilaisuus**

Yleensä mediallylle riittää tiedote. Keskeisten asioiden lisäksi tiedotteessa tulee olla lisätietojen antajan yhteystiedot. Lisätietojen antajan tulee olla saavutettavissa tiedotteen julkaisun aikaan. Tiedotteen laatii se henkilö, joka asiasta eniten tietää. Kuhmon kaupunki pyrkii aktiiviseen avoimeen tiedottamiseen kaupunkia, sen palvelualueita ja yksiköitä koskevista ajankohtaisista uusista ja tulevaisuutta koskevista asioista.

Tiedotustilaisuus on syytä järjestää, kun mediaväeltä on odotettavissa kysymyksiä tai kun mediaväelle halutaan näyttää jotain paikalla olevaa. Avajaiset, vihkiäiset, merkittävien hankkeiden aloittaminen, kaupungin myöntämät palkinnot ja muut kunnianosoitukset ovat tiedotustilaisuuden arvoisia tapahtumia.

Kielteinen tapahtuma, kuten onnettomuus, tulipalo, lomautus, irtisanomiset ja palvelutason heikennys, vaativat tiedotustilaisuuden.

Tiedotustilaisuuden järjestämisestä päättää johto. Järjestämisaikataulu pyritään sovittaan median julkaisuaikatauluun. Tiedotustilaisuuteen varataan jaettava materiaali. Materiaali lähetetään tilaisuuden jälkeen medalle. Tilaisuudessa on aina etukäteen sovittu puheenjohtaja. Tilaisuuden maksimikestoai-ka on tunti. Toimittajille varataan aikaa kysymyksiin.

### **Yleisönosastokirjoitukset**

Joukkoviestimissä olevat virheet ja harhaanjohtavuudet korjataan viivytyksettä. Samoin lehtien yleisönosastojen kysymyksiin ja verkkosivuilla oleviin tiedusteluihin vastataan viipymättä. Faktatiedot oikaistaan, mutta mielipiteisiin ei puututa.

### **Hyvän tiedotteen ominaisuuksia:**

- kiteyttää asian taustat ja faktat
- selkeä, hyvä yleiskieli
- lyhyet lauseet selkeyttävät esitystä
- kirjoituksessa käytetään vain suomenkielisiä sanoja, vaikeaa ammattisanastoa vältetään
- tiedotteessa ei käytetä vahvoja adjektiiveja
- lyhenteiden käyttöä vältetään
- maksimipituus yksi A4 -arkki
- väliotsikoita käytetään jo yli puolen liuskan teksteissä
- tarvittaessa mainitaan julkaisuvapaudesta

## **5.3. Kunnan ilmoitukset**

Kunnan ilmoitukset julkaistaan yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä tai lainsäädännön edellytyksistä muuta johdu, sekä tarpeen mukaan muulla kunnan päättämällä tavalla. Ilmoituksilla tarkoitetaan virallisia kuulutuksia, joita lainsäädäntö edellyttää:

- kuulutukset kokouksista (valtuuston kokous, kuntalaki 94 §)
- kuulutukset pöytäkirjojen nähtävänä pitämisestä
- kuulutukset vaaleista
- kaavoituksesta annettavat tiedoksiannot
- kuulutus haettavana olevasta virasta (viranhaltijalaki 4 §)
- muut lainsäädännön edellyttämät kuulutukset

Kuhmon kaupunki julkaisee valtuuston kokouskutsut ja kuulutukset vaaleista lisäksi paikallislehdessä. Lehdissä julkaistavat tiedotteet, ilmoitukset ja kuulutukset tulee olla graafisen ilmeen mukaisia. Kuhmon kaupungissa avoinna olevat työpaikkailmoitukset julkaistaan www-sivujen lisäksi myös Facebookissa.

Ilmoitusten tulee olla yleisessä tietoverkossa 14 vuorokautta, ellei asian luonteesta muuta johdu. Asian luonne voi kuitenkin olla sellainen, että ilmoitus voi olla verkossa 14 vuorokautta lyhemmän tai pidemmän ajan.

Henkilötietojen käsitteleminen yleisessä tietoverkossa vaatii erityistä huolellisuutta. Vain ilmoituksen sisältämän asian tiedonsaannin kannalta välttämättömät henkilötiedot on syytä julkaista tietoverkossa. Tiedot on poistettava verkosta heti, kun ilmoituksen tarkoittama asia ei tietojen verkossa olemista enää vaadi.

## 5.4. Luottamushenkilö tiedottajana

Luottamushenkilöillä on tärkeä rooli kaupungin toiminnan tunnetuksi tekijänä ja kontaktitahona kuntalaisten sekä kaupunkiorganisaation yhteistyökumppaneiden suuntaan. Luottamushenkilö voi laatia kirjoituksia ja tiedotteita omista mielipiteistään ja kannanotoistaan julkaistavaksi eri kanavissa. Tällöin on syytä tuoda esille onko mielipide esitetty yksityishenkilönä vai luottamuselimen tai edustamansa ryhmän jäsenenä. Luottamushenkilöiltä toivotaan asiallista ja arvokasta, tosiasioihin perustuvaa viestintää, sillä heidän oletetaan tietävän enemmän kaupungin asioista kuin kansalaisten.

Luottamushenkilöt voivat tiedottaa asioista myös tiedotus- ja asukastilaisuuksissa ja olemalla mukana kaupungin järjestämässä tilaisuuksissa. Suljettujen kokousten luottamuksellisista keskusteluista ei saa kertoa ulkopuolisille henkilöille. Kaupunkia ja kaupunkiorganisaatiota koskevista päätöksistä tiedotetaan virkavastuulla.

Luottamushenkilöt käyvät luonnollisesti poliittista debattia erilaisista näkemyksistään, ja niiden osalta vastuu heidän näkemyksistään kuuluu vain heille.

## 6. VIESTINNÄN SÄHKÖISET VÄLINEET

### 6.1. Sosiaalinen media

Kuhmon kaupunki käyttää sosiaalisen median välineitä palvelujensa markkinoinnissa, viestinnässä ja tiedonjakamisessa. Sosiaalisen median yhteisöjen avulla edistetään palveluiden tunnetuksi tekemistä ja kuntalaisten sitouttamista ja osallisuutta. Tavoitteena on markkinoida Kuhmoa paikkana, jossa on hyvä elää, yrittää tai viettää vapaa-aikaa.

Kaupungilla on tilit Facebookissa ja YouTubessa. Näissä medioissa korostuu viestinnän kaksisuuntaisuus ja reaaliaikaisuus. Sosiaalisessa mediassa on pyrittävä avoimuuteen, ymmärrettävään ja yksiselitteiseen vuorovaikutus- ja viestintätyyliin. Kirjoitustyyli on epävirallinen, tuttavallinen ja rento. Virkakieltä ja toisaalta liian markkinoivaa tyyliä tulee välttää.

Sosiaalinen media vaatii aktiivista vuorovaikutusta. Perustettuja profileja tulee päivittää säännöllisesti ja sosiaalisen median kautta esitettyihin kysymyksiin vastata kuten muuhunkin palautteeseen. Sosiaalisen median käytöstä työtehtävien hoitamiseen on sovittava etukäteen lähiesimiehen kanssa. Uuden sosiaalisen median palvelun käyttöön otosta on ilmoitettava kaupunginjohtajalle.

Peruseriaate Facebook päivityksissä on, että uudesta asiasta teksti, linkitys tai kuva päivitetään sovelukseen ainoastaan yhden kerran. Henkilökuvat tulee olla vasta otettuja ja arkistokuvia henkilöistä vältetään. Facebook on käytössä seuraavissa yksiköissä: etsivä nuorisotyö, kirjasto, lukio, musiikkiopisto, nuorisotyö, nuorten työpaja, starttipaja ja uimahalli. Twitter ja Instagram on käytössä nuorisotyöllä ja lukiolla.

### 6.2. Internet –sivut

Kaupungin sivujen kohderyhminä ovat kaupungin asukkaat sekä muut sidosryhmät (mm. media, matkailijat). Verkkosivusto tarjoaa ajantasaisen ja kustannustehokkaan tiedonvälityksen sekä vuorovaikutuksen kuntalaisten kanssa. Kunnan verkkopalvelut ovat tunnistettavissa nimen, sisällön että graafisen ilmeensä mukaan. Sivut noudattavat yleistä graafista ohjeistusta. Verkkosivusto esittelee kaupungin palveluita, toiminnanmuutoksia sekä päätösten uutisointia. Ajantasaisuus ja sujuva verkkopalvelu on kunnan käyntikortti.



Verkkopalvelu on käyttäjä- että asiakaslähtöisesti tehty. Verkkosivut ohjaavat käyttäjää löytämään tarvitsemansa tiedon. Sivujen hyvä käytettävyys huomioidaan. Yhä enemmän palveluja käytetään esim. mobiililaitteiden avulla. Sivusto on sen vuoksi responsiivinen eli sellainen joka mukautuu päätelaitteen mukaan. Responsiivinen suunnittelu takaa sen, että sisältö näytetään sopivassa järjestyksessä ja muodossa eri laitteilla. Lisäksi huomioidaan toiminnallisuudessa käytössä olevat selaimet ja niiden eri versiot.

Verkkosivut tarjoavat yhä enemmän sähköisiä palveluja. Sähköinen asiointi kytkeytyy yhä tiiviimmin asiakaspalveluun ja on osa kunnan viestintää. Palvelu on luonteeltaan avointa ja läpinäkyvää, ja se tarjoaa käyttötarkoituksestaan riippuen käyttäjälle myös mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa.

Kaupungin verkkosivut ovat helposti päivitettäviä. Sivuille voi helposti lisätä esim. RSS-syötteitä, kuvia ja videoita. Sivujen ylläpito on hajautettu ja itse kukin yksikkö vastaa tuottamistaan sivuista ja tietojen oikeellisuudesta. Sivujen päivitysvastuut on jaettu, vastuu internet-sivujen laadusta kuuluu kaikille kaupungin työntekijöille. Vanhentuneista tai virheellisistä tiedoista tulee ilmoittaa ylläpitäjille.

### **Tietojen saatavuus yleisessä tietoverkossa (Kuntalaki 109 §)**

Kunnan järjestämiä palveluja sekä kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa. Yleisessä tietoverkossa on 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.

Koska tiedon välittämisen pääkanavaksi on valittu yleinen tietoverkko, Kuhmon kaupunki huolehtii siitä, että kunnan asukkailla on mahdollisuus päästä yleiseen tietoverkkoon. Kaupungintalolta ja kirjastosta löytyy pääte, joka on yleisessä käytössä tätä tarkoitusta varten.

Verkkosivuille kirjoittamisen ohjeistus löytyy viestintäohjeen liitteistä.

## 6.3. Sähköpostiviestintä

Sähköpostia voidaan käyttää sekä sisäiseen että ulkoiseen viestintään. Kaupungin työntekijälle ja viranhoidtajalle osoitettu sähköpostiosoite on tarkoitettu ainoastaan työ- ja virka-asioiden hoitamista varten. Työsähköpostia ei tule käyttää vapaa-ajan verkkopalveluihin.

Asiakkaiden palautteisiin ja kysymyksiin vastataan pääasiallisesti sähköpostin välityksellä, mikäli asiakas on jättänyt osoitteensa eikä asia nimenomaan vaadi muuta vastustapaa.

Koska kontaktit aloitetaan ja toteutetaan yhä useammin tietoverkkojen, erityisesti sähköpostin välityksellä, on kiinnitettävä huomiota sähköisen viestinnän asiallisuuteen, kohteliaisuuteen ja palvelutapaan.

### Sähköpostiviestintä on

- kohteliasta ja asiallista
- lyhyttä ja selkeää
- viesteihin vastataan mahdollisimman pian

## 7. MARKKINOINTIVIESTITÄ

### 7.1. Graafinen ohjeistus

Ohjeistuksen tärkein tehtävä on auttaa viestimään yhtenäisesti ja tehokkaasti. Graafinen ohjeistus määrittää käytettävät fontit, tunnuksen (logojen) ja vaakunan käytön. Graafinen ohjeistus on viestintäohjeen liitteenä.

### 7.2. Logot, vaakuna, tunnukset ja fontit

Logoja, tunnuksia ja sovittuja fontteja käytetään lomakkeissa, painatusmateriaaleissa, tiedotteissa ja mainoksissa. Vaakuna on tarkoitettu vain kaupungin virallisen käyttöön. Ohjeistuksessa on selvitetty vaakunan ja siihen liitetyn tekstityksen käyttö. Muissa tapauksissa käytetään pääsääntöisesti tunnusta (logoa). Kuhinasta on ladattavissa logoja eri väreillä. Värillisten logojen käytöstä, mittasuhteista yms. on ohjeissa tarkat tiedot ja mitat.

Valmiita graafisen ohjeen mukaisia lomakkeita löytyy Kuhinasta. Valmiiksi on painettu mm. kirjekuooria ja lomakkeita. Malleja painatteille, lomakkeille ja tiedotteille löytyy Kuhinasta. Fonttien käytöstä on ohjeet graafisessa ohjeistuksessa.

Suunniteltaessa uuden materiaalin tekemistä tulee graafinen ohjeistus huomioida. Kaupungin tunnusta (logoa), voivat myös yhteistyökumppanit käyttää viestinnässä. Kuhmon www-sivulla on tästä ohje sekä ladattavat logot. Yhteistyökumppaneiden käytössä on vain siniharmaa ja musta logo.

### 7.3. Kuvat, videot

Kuvien julkista käyttöä ohjaa tekijänoikeuslainsäädäntö. Yhä enenevä mobiililaitteiden käyttö lisää kuvien ottamista. Tulee huolehtia siitä että kuvia julkistettaessa kuvankäytösopimukset on tehty. Lisäksi julkaistavien kuvien tulee olla kaupungin graafisen ohjeistuksen mukaiset.

Kaupungin yhteinen kuvakokoelma (kuvapankki) sisältää kuvia, joiden käytöstä on sovittu kuvien ottajien kanssa. Kuvat ovat joko kaupungille ostettuja tai lahjoitettuja. Kuvia saa käyttää kaupungin markkinointiviestinnässä. Kuvia hankittaessa tehdään kuvista luovutus- ja käyttösopimukset. Lomakkeet löytyvät kaupungin intrasta, Kuhinasta.

Ostaja tai myyjä ei saa luovuttaa tai myydä edelleen kaupungin yhteisiä kuvia kolmannelle osapuolelle. Kuvia voidaan antaa kolmannelle osapuolelle vain markkinointitarkoituksessa. Kuvien ottaja on mainittava mahdollisuuksien mukaan.

Kaupungin toimipisteet voivat tehdä omia videoita jaettavaksi kaupungin sivuilla ja youtubessa. Vastuu videoiden sisällöstä on sillä organisaatiolla joka niitä julkaisee. Videoita julkaistaessa on otettava huomioon mm. musiikin tekijänoikeuslainsäädäntö.

### **Kuvattavat kohteet**

Julkisella paikalla (kadut, puistot, kirjasto, kulttuuri- ja liikuntatilat) kuvaaminen on yleensä sallittua, jollei tilojen haltija ole sitä erikseen kieltänyt. Kuvien kohteilta on hyvän tavan mukaista pyytää lupa ja kertoa kuvan käyttökohteesta. Oppilaitoksissa ja päiväkodeissa on omat ohjeistukset kuvien ottamisesta ja julkaisemisesta.

## **8. HÄIRIÖTILANNEVIESTINTÄ**

Onnettomuuksista, jotka jotenkin sivuavat kaupunkia, on aina kerrottava esimiehelle. Esimiehen pitää ilmoittaa tilanteista kaupunginjohtajalle, joka viestittää tarvittaessa kaupunginhallitukselle. Häiriötilanteissa ja onnettomuuksissa toimittajat ottavat yhteyttä yleensä kaupunginjohtajaan.

Häiriötilanneviestintä on pohjimmiltaan samanlaista kuin viestintä normaalioloissakin. Se on tehostettua viestintää tilanteissa, joissa organisaation aineelliset tai henkiset arvot ja toimintaedellytykset ovat uhattuina.

Häiriötilanteita ovat esimerkiksi häiriöt veden-, sähkön- tai lämmönjakelussa, vakavat onnettomuudet ja uhkatilanteet, tulipalot, tartuntatauti-epidemioiden, talouteen ja rahoitukseen liittyvät ongelmat, oman organisaation virheet ja niistä aiheutuva negatiivinen julkisuus tai muu negatiivinen julkisuus.

Häiriötilanteissa ihmisten tiedontarve kasvaa. Mitä nopeammin ja avoimemmin tiedotetaan, sitä vähemmän väärät tiedot ja huhut leviävät. Häiriötilanteen viestinnässä on tärkeää, että valmius tiedottamiseen on olemassa kaikkina vuorokauden aikoina ympäri vuoden.

Viestintää hoitaa häiriötilanteessa sama organisaatio ja henkilöstö kuin normaalitilanteissa, mutta tarvittaessa on varauduttava vahvistamaan viestintäorganisaatiota tilanteen vaatimalla tavalla. Laajoissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa kutsutaan koolle Kuhmon kaupungin johtokeskus. Onnettomuustilanteissa viestintävastuu on aina pelastustöitä johtavalla viranomaisella.

### **Häiriötilanneviestinnän päätehtävät ovat:**

- varoittaa tapahtuneesta,
- antaa toimintaohjeet lisävahinkojen välttämiseksi,
- estää huhujen leviäminen ja
- auttaa organisaatiota palautumaan normaalitilaan.

Häiriötilanneviestinnässä korostuvat nopeus, avoimuus, luotettavuus, tehokkuus ja selkeys. Nopea tiedottaminen estää lisävahinkojen syntymistä ja rauhoittaa ihmisiä. Se antaa myös mahdollisuuden tuoda ensimmäisenä esille oma näkemys tapahtuneesta.

Häiriötilanteessa ensimmäinen tunti on tärkein viestinnän onnistumisen kannalta. Tilanteesta kerrotaan kaikki tiedossa olevat tosiasiat. Jos asioista ei ole tietoa, puuttuvia tietoja ei pidä korvata arvailulla. Yk-

silön suoja on aina otettava huomioon: esimerkiksi onnettomuuden uhreista antavat tietoa pelastusviranomaiset.

Myös häiriötilanteissa sisäinen viestintä hoidetaan aina ensin. Häiriötilanteessa oman henkilökunnan pitää tietää tapahtuneesta niin paljon, että se osaa toimia tilanteen vaatimalla tavalla. Yksi ensimmäisistä sisäisen viestinnän kohteista on puhelinvaihte. Mitä tahansa onkin tapahtunut, tiedonhaluiset koettavat todennäköisesti saada ensin lisätietoa puhelinvaihteen kautta.

Puhelinvaihteen ruuhkautumisen estämiseksi voidaan johtokeskuksen johtoryhmän päätöksellä ottaa käyttöön erillinen palvelupuhelin. Soittoihin vastaavat kaupungin työntekijät, jotka on koulutettu tehtävään. Kaupunginhallituksen neuvotteluhuoneessa ja valtuustosalissa on käytössä perinteinen toimiva lankapuhelin.

Ulkoisessa viestinnässä viestintäkanava valitaan tilanteen ja kohderyhmän mukaan. Viestinnän tulee olla monikanavaista, sillä eri kohderyhmät käyttävät eri viestimiä. Käytävissä olevia kanavia ovat esimerkiksi sähköposti, kaupungin verkkosivut, sosiaalinen media, mediatiedote, tiedotustilaisuus, keskusradio ja kaiutinautot.

## 8.1. Häiriötilanneviestinnän muistilista

- mitä on tapahtunut,
- missä on tapahtunut,
- mitä on tehty ja tehdään tilanteen korjaamiseksi,
- miten tapahtuma vaikuttaa ihmisten normaaliin elämään,
- toimintaohjeet, jos ne ovat tarpeen,
- mistä, milloin ja keneltä saa lisätietoja.

Kuhmon kaupunginviraston johtoryhmän yhteystiedot ml. henkilökohtaiset puhelinnumerot löytyvät kaupungin käytössä olevasta 16100 -numeropalvelusovelluksessa, jonne on muodostettu valmis tekstiviestiryhmä johtoryhmän jäsenistä. Sovelluksessa on myös lukuisia muita valmiita tekstiviestiryhmiä.

Jos huomaat jotakin tavallisesta poikkeavaa, ilmoita siitä välittömästi esimiehelle. Niin pientä asiaa ei olekaan, jota ei voi ilmoittaa!

### **Ilmoitusvastuut häiriötilanteen alussa**

**Kun huomaat tai saat tiedon häiriötilanteesta tai sen uhkasta, toimi heti seuraavasti:**

- turvaa tilanne ja tee akuutit toimenpiteet vahingon laajenemisen estämiseksi
- hälytä tarvittaessa apua, 112
- ilmoita esimiehellesi ja vastuuhenkilöille yksikössä sovitun toimintamallin mukaan
- varmista aina, että joku jatkaa asian hoitamista.

