



# Maalahden kunnan tiedotusstrategia



Hyväksytty kunnanvaltuustossa 24.9.2012 § 53

Päivitetty kunnanvaltuustossa 12.11.2020 § 56

## Sisällys

1. Yleistä .....	3
2. Vastuu- ja roolijako.....	3
3. Sisäinen tiedottaminen ja viestintä .....	5
3.1 Kunnanhallituksen ja johtoryhmän tiedottaminen .....	5
3.2 Lautakuntien ja osastojen päätöksistä ja asioista tiedottaminen .....	5
3.3. Osasto-, tiedotus- ja henkilöstökokoukset.....	5
3.4 Intranet.....	5
3.5 Uusille työntekijöille tiedottaminen.....	6
3.6 Luottamushenkilöille tiedottaminen.....	6
4. Ulkoinen tiedottaminen ja viestintä.....	6
4.1 Julkiset kuulutukset .....	6
4.1.1 Vapaista työpaikoista tiedottaminen .....	6
4.2 Mediatiedottaminen .....	6
4.2.1 Lehdistötiedotteet .....	7
4.3 Matkailuinformaatio.....	7
4.4 Kriisiviestintä .....	7
5. Tiedotus- ja viestintäkanavat .....	7
5.1 Kunnan verkkosivusto .....	7
5.1.1 Esityslistat, pöytäkirjat ja viranhaltijapäätökset .....	7
5.1.2 Sähköiset palvelut ja lomakkeet.....	8
5.2 Sähköposti .....	8
5.2.1 Sähköpostin lukeminen, kirjoittaminen ja siihen vastaaminen .....	8
5.3 Tiedottaminen kunnan tiedotuslehdessä.....	8
5.4 Kunnan puhelinvaihe ja infotiskit.....	9
5.5 Sosiaalinen media.....	9
5.5.1 Sosiaalisen median käyttö kunnan toimialoilla .....	9
5.5.2 Tilivastaava.....	9
5.5.3 Sosiaalinen media työajalla ja vapaa-ajalla .....	10
5.5.4 Sosiaalisesta mediasta tiedottaminen kunnan verkkosivustolla .....	10
5.5.5 Luottamushenkilöt sosiaalisessa mediassa .....	10
6. Kaksikielisyys .....	10
7. Kunnan tiedottamistoimintaa ohjaava lainsäädäntö .....	10

## 1. Yleistä

Kuntalain 29. §:n mukaan kunnan tehtäviin kuuluu tiedottaa kunnan toiminnasta 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.

Tiedotusstrategia toimii työkaluna kunnan sisäisen ja ulkoisen tiedonkulun parantamisessa. Kun tiedotus- ja viestintäasioista luodaan yhteinen näkemys, työntekijät ja luottamushenkilöt voivat toimia selkeästi ja johdonmukaisesti.

On tärkeää, että kaikki kunnan työntekijät ja luottamushenkilöt ovat tietoisia tiedotusstrategiasta ja sen sisällöstä. Kun työntekijä palkataan, tiedotusstrategian tulisi olla osa hänelle työn alussa annettavaa tietopakettia. Tiedotusstrategia julkaistaan kunnan verkkosivustolla. Tiedotusstrategiaa päivitetään tarvittaessa.

Aiemmat Maalahden kunnan verkkosivustolla julkaisemista koskevat ohjeet *Anvisningar för publicering på Malax kommuns hemsida* (2008, intranet) on huomioitu tässä strategiassa. Tämän strategian päivittäminen korvaa aiemmat ohjeet.

### **Kunnan tiedotus**

- on selvää ja ymmärrettävää, ja eri asukasryhmien tarpeet huomioidaan
- on saavutettavaa – etsittävä tieto löytyy helposti
- innostaa kuntalaisia ja asiakkaita aktiivisuuteen ja osallistumiseen
- luo ja ylläpitää avoimuutta, keskustelua ja vuorovaikutusta
- saa kuntalaiset tietoisiksi heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan
- välittää tietoa kohde- ja yhteistyöryhmiä ajankohtaisista ja tärkeistä asioista
- profiloii Maalahden kuntaa pitkäjänteisellä ja johdonmukaisella tavalla.

### **Kunnan selkeän tiedonkulun avulla**

- helpotetaan asukkaiden, luottamushenkilöiden, viranhaltijoiden ja muun henkilöstön välistä yhteydenpitoa
- kunnan toiminta tehostuu, kun väärinymmärryksiä ja epäselvyyksiä vältetään
- helpotetaan asioiden valmistelua ja päätöksentekoa.

## 2. Vastuu- ja roolijako

Kunnan hallintosäännön 6. §:n mukaan kunnanhallitus, lautakunnat, kunnanjohtaja ja toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmistelussa olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun. Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja huomioidaan kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

Kunnan henkilöstöllä ja luottamushenkilöllä on omat roolinsa ja vastuunsa Maalahden kunnan tiedotuksessa ja viestinnässä. Henkilöstöltä ja luottamushenkilöiltä edellytetään tiedotusstrategiassa vah-

viestettujen periaatteiden noudattamista niiden valtuuksien puitteissa, jotka kullakin on organisaatiossa toimenkuvansa puolesta.

**Kunnanvaltuusto** hyväksyy tiedotusstrategian sekä luo edellytykset tiedonvälitykselle ja kuntalaisten osallistumiselle kunnan toimintaan.

**Kunnanhallituksella** on kokonaisvastuu kunnan tiedotuksesta ja viestinnästä. Kunnanhallitus johtaa ja koordinoi tiedotusta ja viestintää yhdessä **kunnanjohtajan** kanssa etenkin sellaisissa päätöksissä ja asioissa, toimintatavoissa ja hankkeissa, jotka koskevat kunnan koko organisaatiota tai kaikkia kuntalaisia. **Kunnanjohtaja** vastaa kunnan sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta sekä strategioihin ja julkisuuskuvaan liittyvistä asioista.

**Kunnanjohtaja, kunnanvaltuuston puheenjohtaja ja kunnanhallituksen puheenjohtaja** vastaavat kuntaan kokonaisvaltaisesti liittyviin kysymyksiin. Kunnanjohtaja ja kunnanvaltuuston puheenjohtaja vastaavat asioihin, jotka kuuluvat valtuuston toimivaltaan, kunnanjohtaja ja kunnanhallituksen puheenjohtaja vastaavat asioihin, jotka kuuluvat kunnanhallituksen toimivaltaan.

**Lautakunnan puheenjohtajat ja esittelijät** vastaavat kysymyksiin, joissa lautakunnalla on päätäntävalta.

**Yksittäinen valtuutettu** esittää henkilökohtaisen mielipiteensä, kun taas **puheenjohtaja** puhuu toimielimen puolesta. Jos puheenjohtaja esittää henkilökohtaisen mielipiteen, hänen pitää ilmaista tämä selkeästi.

**Hallintojohtaja** koordinoi ja toteuttaa käytännön tiedotus- ja viestintätyötä ja pitää yhteyttä osastoihin. Hallintojohtaja vastaa verkkoviestinnän kehittämisestä, luo toimintamalleja, huolehtii byrokratiasta ja johtaa verkkoviestintähankkeita yhteistyössä kunnan IT-henkilöstön, hallintohenkilöstön ja kunnanjohtajan kanssa.

**Osastojen/yksiköiden päälliköt** huolehtivat omaa toimialaansa koskevasta tiedotuksesta ja viestinnästä. Yksittäistapauksissa tietoa antaa se henkilö, joka tuntee asian parhaiten. Sisäisessä tiedottamisessa osastopäälliköt ja lähiesimiehet ovat avainasemassa.

***Jokaisen osastopäällikön tehtäviin kuuluu:***

- *tiedottaa säännöllisesti osaston henkilöstölle ajankohtaisista asioista ja tapahtumista*
- *tiedottaa asioista osaston henkilöstölle ennen kuin asia annetaan tiedoksi osaston ulkopuolisille henkilöille*
- *tiedottaa johtoryhmälle oman toiminnan ajankohtaisista asioista ja sen kehittämisestä*
- *jatkuvasti tiedottaa luottamushenkilöille toiminnasta ja sen kehittämisestä*
- *ennakoida tiedottamisen tarve ja tehdä aloite tiedottamisesta.*

**Koko henkilöstö** on vastuussa siitä, että tiedottaa osastopäällikölle oman osastonsa ajankohtaisista asioista ja tapahtumista ja toimii avoimen ja joustavan viestinnän puolesta. Henkilöstö voi vastata omaa työtään ja vastuualuettaan koskeviin kysymyksiin. Tieto on asiallista ja faktapohjaista ja sen perusteena ei saa olla henkilökohtainen mielipide. Asiat, joita koskevat salassapitosäännökset, on huomioitava. Epävarmoissa tilanteissa on otettava yhteyttä esimieheen. Lähiesimiestä on tiedotettava mediakontakteista.

Kaikki, niin viranhaltijat kuin muukin henkilöstö, toimivat avoimen ja sujuvan sekä osaston sisäisen että osastojen välisen kuin myös viranomaisten, organisaatioiden ja kuntalaisten kanssa tapahtuvan viestinnän puolesta. Vastuu tiedonvälityksestä on jokaisella työntekijällä.

Työntekijällä on lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan. Työntekijä ei saa ilmaista ulkopuolisille sellaista tietoa, joka vahingoittaa työnantajaa. Tämä ei päde vain työajalla, vaan työntekijän on oltava lojaali työnantajaansa kohtaan myös vapaa-ajallaan. Lojaliteettivelvollisuuteen kuuluu myös vaitiovelvollisuus, joka myös pätee työn ulkopuolella.

### 3. Sisäinen tiedottaminen ja viestintä

Henkilöstön hyvinvoinnin ja toiminnan tehokkuuden kannalta on tärkeää, että sisäinen tiedottaminen toimii.

- *Sisäinen viestintä innostaa ja kannustaa osallisuuteen ja saa siten aikaan yhteenkuuluvuutta ja ylpeyttä henkilöstön ja luottamushenkilöiden keskuudessa.*
- *Viestintäilmasto on avoin ja salliva, ja näkemyksiä ja kritiikkiä voi esittää.*
- *Sisäinen tiedottaminen lisää tietoisuutta niistä tavoitteista ja välineistä, joiden parissa kunta työskentelee, ja osaamista ja ymmärrystä toimialoista ja organisaatiosta kokonaisuudessaan.*

Johtoryhmän ja esimiesten rooli on olla aktiivinen. Tietoa annetaan ensisijaisesti ennen kuin sitä kysytään. Kunnan työntekijöiden tulee saada se tieto, jota tarvitaan kunkin työn, osallistumisen ja kehittymisen sekä sen kannalta, että toimintaa voidaan kehittää vahvistettujen tavoitteiden ja kehysten puitteissa. Säännölliset osastokokoukset, toimielinten ja ryhmien kokoukset sekä tiedotustilaisuudet ovat keskeisiä tiedotuskanavia.

Koko henkilöstöllä ja kaikilla luottamushenkilöillä on vastuu siitä, että he myös itse perehtyvät annettavaan tietoon ja aktiivisesti etsivät sitä tietoa, jota tarvitaan hyvän työn tekemiseksi.

#### 3.1 Kunnanhallituksen ja johtoryhmän tiedottaminen

Kunnanhallituksen esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan kunnan verkkosivustolla niiltä osin kuin ne ovat julkisia, jotta henkilöstö voi saada tietoa. Kunnanhallituksen ja kunnanvaltuuston esityslistat annetaan tiedoksi myös osastopäälliköille. Kooste kunnanhallituksen päätöksistä julkaistaan kunnan intranetissä. Johtoryhmän jäsenet tiedottavat omaa osastoaan asioista, joista johtoryhmä on keskustellut. Johtoryhmän kokousaikataulu julkaistaan intranetissä.

#### 3.2 Lautakuntien ja osastojen päätöksistä ja asioista tiedottaminen

Lautakuntien esityslistat lähetetään kunnanjohtajalle ja kunnanhallituksen puheenjohtajalle ennen kokousta. Esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan kunnan verkkosivustolta niiltä osin kuin ne ovat julkisia. Osastopäälliköt tiedottavat johtoryhmälle osastojen ajankohtaisista asioista ja tärkeimmistä valmistelussa olevista asioista.

#### 3.3. Osasto-, tiedotus- ja henkilöstökokoukset

Ajankohtaisista tapahtumista järjestetään henkilöstölle säännöllisesti osasto-, tiedotus- ja henkilöstökokouksia, jotta esimiesten ja henkilöstön välillä voitaisiin ylläpitää avointa ja elävää vuoropuhelua. Esimiehet tiedottavat kunkin yksikön asioista. Tavoitteena on tiedottaa valmistelussa olevista asioista varhaisessa vaiheessa, erityisesti henkilöstölle, jonka toimialaa asia koskee. Tavoitteena on avoimen tiedottamisen kautta varmistaa, että henkilöstön mielipiteet voidaan huomioida asian käsittelyssä.

#### 3.4 Intranet

Kaikki työntekijät voivat kirjautua kunnan intranettiin. Intranettiin on koottu sisäistä tietoa, esimerkiksi ajankohtaisia asioita, käyttötietoja, sääntöjä, ohjeita, lomakkeita ja muuta yleistä tietoa, josta voi olla henkilöstölle hyötyä työssään.

### 3.5 Uusille työntekijöille tiedottaminen

Lähiesimies vastaa organisaation esittelemisestä uusille työntekijöille ja siitä, että he saavat tarvitsemansa tiedot. Yleinen henkilöstöopas on intranetissä. Esimies käy läpi esittelyohjelman ja henkilöstöoppaan uuden työntekijän kanssa.

### 3.6 Luottamushenkilöille tiedottaminen

Kunnan intranetissä on moduuli, eMöte, jossa kunnanhallituksen, kunnanvaltuuston ja lautakuntien esityslistat julkaistaan luottamushenkilöille. eMötessä on myös muuta tietoa, kuten sääntöjä, ohjeita ja lomakkeita.

Intranetin eMöte-moduuli poistetaan vähitellen käytöstä syksyllä 2020, ja uuden toimikauden alkaessa vuonna 2021 kaikilla toimielimillä tulee olemaan pääsy Triplan-portaaliin, joka korvaa eMöte-moduulin. Portaalissa julkaistaan samat tiedot kuin eMötessä.

## 4. Ulkoinen tiedottaminen ja viestintä

Kunta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan aktiivisesti ja avoimesti. Ulkoinen tiedottaminen on suunnattu asukkaille, yrityksille, tiedotusvälineille ja muille henkilöille, kuten turisteille. Ulkoinen tiedottaminen luo edellytykset osallistumiselle kunnan toimintaan ja käsitykselle siitä sekä herättää kiinnostusta vierailla kunnassa ja asettua asumaan sinne.

Kunta on kaksikielinen, ja tietoa annetaan henkilön toivomalla kielellä.

### 4.1 Julkiset kuulutukset

Kuntalain 108. §:n mukaan kunnan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa, eli Maalahden kunnan verkkosivustolla.

Kunnan kuulutukset julkaistaan sekä suomeksi että ruotsiksi.

#### 4.1.1 Vapaista työpaikoista tiedottaminen

Kunnan vapaista työpaikoista ilmoitetaan kunnan verkkosivustolla ja verkkosivustolla [www.kuntarekry.fi](http://www.kuntarekry.fi). Työntekijää hakeva osasto tai yksikkö päättää, ilmoitetaanko vapaista työpaikasta tiedotusvälineissä ja/tai alan lehdessä. Ilmoitukset julkaistaan molemmilla kielillä, mikäli kyseessä ei ole vain toista kieliryhmää palveleva virka (esimerkiksi opettajanvirka), josta voidaan ilmoittaa vain kyseisen kieliryhmän sanomalehdessä. Lehdissä julkaistavan työpaikkailmoituksen ei tarvitse sisältää kaikkea tietoa haettavasta työpaikasta, vaan ilmoituksessa voidaan viitata kunnan verkkosivustolle tai osoitteeseen [www.kuntarekry.fi](http://www.kuntarekry.fi), josta ilmoituksen voi lukea kokonaisuudessaan.

### 4.2 Mediatiedottaminen

Maalahden kunta tiedottaa toiminnastaan pääasiassa sanomalehdissä Vasabladet ja Ilkka-Pohjalainen, radiokanavalla Radio Vega Österbotten, Yle Österbottenin/Pohjanmaan kautta sekä Maalahden ja Petolahden-Bergön paikallistelevioissa. Tiedotusvälineitä palvelee aktiivisesti ja luotettavasti ja tiedotusvälineille annetaan niiden tarvitsema tieto. Tiedotusvälineiden yhteydenotto-pyyntöihin vastataan nopeasti asian luonne huomioiden. Tiedotusvälineiden raportointivirheet korjataan välittömästi olemalla yhteydessä toimituksiin.

Kunnanvaltuuston, kunnanhallituksen ja lautakuntien esityslistat annetaan tiedotusvälineiden käyttöön korvauksetta ja hyvissä ajoin ennen kokouksia. Esityslistat lähetetään yleensä sähköpostitse.

Kunnanhallituksen kokousten jälkeen kunnanjohtaja, hallintojohtaja tai kunnanhallituksen puheenjohtaja tiedottaa lehdistölle päätöksistä.

Lautakuntien päätöksistä tiedottaa ensisijaisesti lautakunnan esittelijä.

Tiedotusvälineet voivat pyynnöstä saada pääsyn kunnan uusiin julkisiin diariotuihin asioihin.

Kunta antaa jatkuvasti viranhaltijoille ja luottamushenkilöille mediakoulutusta.

#### **4.2.1 Lehdistötiedotteet**

Yleisölle voidaan tiedottaa ajankohtaisista tapahtumista kunnan toiminnassa lehdistötiedotteella. Kunnanjohtaja tai osastopäällikkö muotoilee lehdistötiedotteet yhdessä toimielimen puheenjohtajan kanssa. Lehdistötiedotteesta tulee käydä ilmi, kuka antaa lisätietoa asiasta.

Lehdistötiedote jaetaan Vasabladetille, Ilkka-Pohjalaiselle, Radio Vega Österbottenille ja Yle Österbottenille/Pohjanmaalle ja julkaistaan samalla kunnan verkkosivustolla. Tarvittaessa se voidaan jakaa muillekin tahoille.

### **4.3 Matkailuinformaatio**

Kunnan matkailuinformaatio hoidetaan Visit Vaasan (Vaasan seudun Matkailu Oy:n) kautta. Yhtiön tehtävänä on edistää ja kehittää matkailua seudulla ja vastata seudun yhteisestä matkailua koskevas- ta markkinoinnista, seudun matkailuinformaatiosta sekä matkailutuotteiden ja -palvelujen myynnin edistämisestä. Kunnan verkkosivustolla tiedotetaan matkailunähtävyyksistä ja -palveluista sekä kun- nassa järjestettävistä tapahtumista. Kunta tiedottaa sanomalehdissä, aikakauslehdissä ja sosiaalisessa mediassa ja osallistuu eri messuihin ja tapahtumiin. Lisätietoa matkailuinformaatiosta voi lukea kun- nan markkinointisuunnitelmasta.

### **4.4 Kriisiviestintä**

Kriisitilanteissa kunta tiedottaa sen toimintaan kuuluvista asioista. Kunnanjohtaja johtaa tiedottamis- ta, ja jokainen osastopäällikkö vastaa oman osastonsa toimintaan liittyvän tiedon välittämisestä. Kun- ta tekee tiedotustoiminnassaan yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa. Lisätietoa kunnan toimin- nasta kriisitilanteessa voi lukea kunnan valmiussuunnitelmasta.

## **5. Tiedotus- ja viestintäkanavat**

Perinteisten viestintäkanavien lisäksi kunta käyttää myös digitaalisia kanavia ja sähköistä viestintää.

### **5.1 Kunnan verkkosivusto**

Verkkosivusto on yksi kunnan tärkeimmistä ja kustannustehokkaimmista tiedotuskanavista, joilla ta- voitetaan kuntalaiset. Verkkosivustolla tiedotetaan koko kunnan palvelutarjonnasta. Kaikki toimialat priorisoivat ensisijaisesti tämän kanavan päivittämisen.

Osastopäällikkö vastaa omaa osastoaan koskevien verkkosivujen sisällöstä. Osastopäällikkö vastaa myös oman osastonsa verkkosivujen päivittämisestä ja nimeää tarvittaessa osastoltaan henkilön, joka hoitaa käytännön työn osaston toimintaan liittyvien tekstien, kuvien ja linkkien päivittämiseksi, tuot- tamiseksi, muokkaamiseksi ja editoimiseksi.

Hallintosihteeri toimii osastojen asiantuntijana ja neuvonantajana sen suhteen, mitä voidaan tai ei voida julkaista lainsäädännön nojalla, esimerkiksi kun kyseessä on salassa pidettävät tiedot ja asiakir- jat.

#### **5.1.1 Esityslistat, pöytäkirjat ja viranhaltijapäätökset**

Kuntalain 140. §:n ja hallintosäännön 143. §:n mukaan kunnan päättävien toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan kunnan verkkosivustolla niiltä osin kuin ne ovat julkisia. Esityslistat julkaistaan verkkosivustolla samaan aikaan kun ne julkaistaan luottamushenkilöiden eMöte-moduulissa tai vuo- desta 2021 alkaen Triplan-portaalissa. Pöytäkirjat julkaistaan verkkosivustoilla tarkastamisen jälkeen. Kunta käyttää myös Pocket Democracy -sovellusta, jossa voi lukea esityslistoja ja pöytäkirjoja ja seura- ta eri toimielimissä käsiteltäviä asioita. Sovelluksesta löytää myös kunnan luottamushenkilöiden yh- teystiedot.

Viranhaltijapäätökset, joiden on saatava lainvoima, julkaistaan kunnan verkkosivustolla valitusaikana.

Päätös annetaan tiedoksi yhdelle tai useammalle asianosaiselle lähettämällä tälle pöytäkirjanote tai viranhaltijapäätös valitusosoituksineen. Sen vuoksi on erittäin tärkeää, että valmistelut ja päätökset kirjoitetaan lukijan näkökulmasta. Päätöksiämme lukevan tulee ymmärtää päätöksen sisältö, ja valitusosoituksen tulee olla selkeä. Tarvittaessa pöytäkirjanotteeseen voidaan liittää saatekirje, jossa tiivistetään, mitä päätös koskee, ja ilmaistaan, jos vastaanottajalta pyydetään jonkinlaista palautetta, kuten lausuntoa asiasta.

### **5.1.2 Sähköiset palvelut ja lomakkeet**

Joitakin sähköisiä palveluja voi käyttää kunnan verkkosivuston kautta. Muun muassa teitä, valaistusta, puistoja, laitteita ym. koskevia vikailmoituksia voi jättää sähköisesti. Verkkosivustolla on myös joitakin sähköisiä lomakkeita, sähköisesti voi jättää esimerkiksi ilmoituksen vesimittarilukemasta ja varhaiskasvatus- tai esiopetushakemuksen. Kunta kehittää sähköisiä lomakkeita jatkuvasti.

Useimmat kunnan lomakkeista voi täyttää sähköisesti. Kunnan verkkosivustolla julkaistavien lomakkeiden laatimisessa käytetään yhteistä lomakemallia. Malli on intranetissä.

## **5.2 Sähköposti**

Kuntalainen, viranomainen tai organisaatio voi toimittaa asioita henkilökohtaisesti, postitse tai sähköpostitse. Kunnan yleinen sähköpostiosoite on [malax@malax.fi](mailto:malax@malax.fi).

### **5.2.1 Sähköpostin lukeminen, kirjoittaminen ja siihen vastaaminen**

Työntekijä lukee sähköpostinsa joka työpäivä ja arvioi, pitääkö se rekisteröidä. Saapuneisiin sähköposteihin vastataan mahdollisimman pian, yleensä kolmessa työpäivässä. Poissa ollessaan työntekijä käyttää automaattista vastausviestiä. Vastausviesti kirjoitetaan ruotsiksi ja suomeksi ja tarvittaessa myös englanniksi.

Salassa pidettäviä asiakirjoja ja tietoja ei ensisijaisesti lähetetä sähköpostitse. Jos tietojen/asiakirjan lähettäminen sähköpostitse on kuitenkin välttämätöntä, käytetään salattua sähköpostia.

Jokaisessa lähtevässä sähköpostiviestissä käytetään yhdenmukaista allekirjoitusta:

#### **Etunimi Sukunimi**

Titel / Nimike

Tfn / Puh. +358 xx xxx xxxx

[etunimi.sukunimi@malax.fi](mailto:etunimi.sukunimi@malax.fi)

Malax kommun / Maalahden kunta

Besöksadress / Käyntiosoite

Postnummer- och anstalt / Postinumero ja osoite

Växel / Vaihde 06 347 7111

[www.malax.fi](http://www.malax.fi)

(Kirjainlaji ja -koko on Calibri 11 pt. Sähköpostin allekirjoitus syötetään sähköpostiin.)

## **5.3 Tiedottaminen kunnan tiedotuslehdessä**

Kunnan tiedotuslehti ilmestyy kolme–neljä kertaa vuodessa. Tiedotuslehti jaetaan kaikkiin kotitalouksiin Maalahdessa ja julkaistaan kunnan verkkosivustolla. Tiedotuslehdessä tiedotetaan kuntalaisille kunnan eri toimialojen ajankohtaisista asioista ja kunnan tapahtumista.

Tiedotuslehden kokoaa hallinto- ja talousosasto. Osastot ja yksiköt tuottavat niiden toimialan piirissä olevista ajankohtaisista asioista ja tapahtumista tiedotusmateriaalia, jonka kunnan kielenkääntäjä



kääntää. Kunnanjohtajalle tiedotetaan, mitä asioita osastot ja yksiköt aikovat julkaista tiedotuslehdessä. Kunnanjohtaja toimii vastaavana toimittajana.

## 5.4 Kunnan puhelinvaihte ja infotiskit

Kunnantalolla ja terveyskeskuksessa on vaihdepöytä ja infotiskit, jotka palvelevat kaikissa kunnallisissa ja asiointipistettä koskeissa asioissa.

Kun työntekijä on varattu, kokouksessa tai vapaalla, puhelimessa on poissaolokoodi. Jos työntekijä saa soittopyynnön, siihen vastataan mahdollisimman pian, mieluiten samana päivänä mutta viimeistään kahdessa päivässä.

Henkilöstöllä on vastuu siitä, että asiakkaita kohdellaan myönteisellä, avoimella, asiallisella ja palveluhenkisellä asenteella.

## 5.5 Sosiaalinen media

Kunta käyttää sosiaalisen median kanavia tiedotus- ja viestintäkanavina. Kunnalla on viralliset tilit Facebookissa, Instagramissa ja YouTubessa. Sosiaalisen median kanavat ovat välineitä, joita kunta voi käyttää markkinoidakseen kuntaa, tiedottaakseen, viestiäkseen ja antaakseen palvelua asukkaille, yrityksille, työntekijöille, vierailijoille jne. Kunta voi viestiä tehokkaasti ja edullisesti saavuttamalla suuren yleisön aika- ja paikkariippumattomasti. Sosiaalisen median käyttäminen on myös yksi kunnan tapa valvoa ja parantaa mielikuvaa Maalahdesta ja vahvistaa kunnan tavaramerkkiä. Kunta seuraa jatkuvasti sosiaalisen median kehittymistä ja arvioi mahdollisuutta käyttää sitä tarvittaessa.

Tässä kappaleessa kuvaillaan Maalahden kunnan sosiaalisen median käytön periaatteita.

### 5.5.1 Sosiaalisen median käyttö kunnan toimialoilla

Kunnan yksiköt voivat luoda omat sivunsa sosiaalisen median kanaviin sillä edellytyksellä, että päivittämiseen ja vuorovaikutuksen hoitamiseen on resursseja. Sosiaalisen median tilin avaaminen hyväksytetään osastopäälliköllä, ja jokaisella tilillä on vastuussa oleva hallinnoija, joka varmistaa, että tiliä käsitellään kuntaa ohjaavan lainsäädännön mukaisesti.

Yksiköllä/toimialalla ei ole mielipiteitä, sen sijaan ne tiedottavat ja kertovat toiminnastaan. Lainsäädäntöä noudatetaan, ja loukkaava aineisto ja kommentit poistetaan välittömästi.

Tietoturva ja tietosuojat ovat erittäin tärkeitä sosiaalisen median kohdalla. Suurin osa sosiaalisen median kanavista sijaitsee Suomen ulkopuolella, ja käyttöehdot vaihtelevat. Salassa pidettäviä tietoja, työmateriaalia tai henkilötietoja ei saa julkaista, tallentaa tai jakaa sosiaalisessa mediassa. Asiakirjassa *Maalahden kunnan IT-käyttösäännöt*, joka on intranetissä, on tarkemmat ohjeet sosiaalisen median kanavien käytöstä ja tietoturvasuhteesta.

### 5.5.2 Tilivastaava

Tilistä vastuussa olevan hallinnoijan tehtäviin kuuluu:

- pitää tili aktiivisena ja päivitettyinä
- poistaa kommentit ja julkaisut, jotka eivät noudata voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten esimerkiksi loukkaavat tiedot, uhkaukset, kiihottaminen kansanryhmää vastaan, tekijänoikeudella suojattu aineisto jne.
- vastata kysymyksiin – kysymyksiin vastataan heti, tai vaihtoehtoisesti kirjoitetaan, että kysymykseen vastataan myöhemmin
- välittää eteenpäin kysymykset tai näkemykset sille, joka soveltuu parhaiten vastaamaan
- loman tai muun poissaolon aikana huolehtia, että joku muu tekee tarvittavat päivitykset
- vastata sosiaalisen median tilin sulkemisesta, jos yksikkö päättää lopettaa kanavan käyttämisen.

Ota huomioon, että

- kielen tulee olla helposti ymmärrettävää
- vastaamme aina asiallisesti, vaikka julkaisun sävy olisi epäystävällinen
- julkaisuihin, joissa on henkilöön kohdistuva hyökkäys, ei vastata, vaan ne poistetaan heti.

### **5.5.3 Sosiaalinen media työajalla ja vapaa-ajalla**

Sosiaalista mediaa saa käyttää työajalla vain toimenkuvaan kuuluvaa viestintää tai tiedonkeruuta varten. Yksityinen käyttö on sallittua vain varsinaisilla tauoilla.

Kun käytät sosiaalista mediaa vapaa-ajallasi, on tärkeää, että erotat yksityisen käytön ja työkäytön. Sinulla on yksityishenkilönä viestiessäsi henkilökohtainen vastuu siitä, että viestinnästäsi käy ilmi, että tieto on yksityistä tietoa, joka ei ole peräisin viranomaisena toimivalta Maalahden kunnalta.

Työehtosopimuslain mukaan kunnan työntekijöitä koskee yleinen lojaliteettiperiaate työnantajaansa kohtaan (3. luvun 3. § 1. mom.). Sisäisistä ja työhön liittyvistä asioista ei saa keskustella sosiaalisessa mediassa. Vaitiolovelvollisuus pätee myös työn ulkopuolella.

### **5.5.4 Sosiaalisesta mediasta tiedottaminen kunnan verkkosivustolla**

Kunnan verkkosivustolla on ajankohtaiset tiedot kunnan käyttämistä sosiaalisen median kanavista ja linkit niihin.

### **5.5.5 Luottamushenkilöt sosiaalisessa mediassa**

Myös luottamushenkilöiden tulee olla lojaaleja kuntaa kohtaan ja muistaa, että he edustavat ja markkinoivat kuntaa myös yksityishenkilöinä toimiessaan. Se, mitä luottamushenkilö kirjoittaa sosiaalisen median kanavissa, vaikuttaa kunnan maineeseen. Luottamushenkilöt ovat kunnan edustajia, minkä vuoksi heidän tulee olla tarkkoja siitä, että he eivät väheksy kuntaa, sen työntekijöitä tai muita luottamushenkilöitä kokouksissa tai sosiaalisen median kanavissa.

## **6. Kaksikielisyys**

Ruotsin- ja suomenkielisiä kuntalaisia ja asiakkaita kohdellaan yhtäläisin perustein. Vain ruotsin- tai suomenkielisestä toiminnasta ei kuitenkaan tarvitse tiedottaa yhtä yksityiskohtaisesti toisella kotimaisella kielellä, vaan yleisempi informaatio riittää. Lisätietoa kaksikielisyydestä kunnan toiminnassa on hallintosäännön luvussa 7 a.

## **7. Kunnan tiedottamistoimintaa ohjaava lainsäädäntö**

Muun muassa seuraavat lait säätelevät kunnan tiedottamisvelvollisuutta:

Suomen perustuslaki (731/1999)

Kuntalaki (410/2015)

Hallintolaki (434/2003)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019)

Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)

Kielilaki (423/2003)

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) (EU) 2016/679

Tietosuojalaki (1050/2018)

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta

Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)