

Sisällys

Johdanto	2
Viestintä luo yhteisöllisyyttä ja elinvoimaa	2
1. Viestinnän tarkoitus ja lähtökohdat - Miksi kunta viestii?	3
2. Kunnan viestinnän yleiset periaatteet - Miten kunta viestii?	3
Viestinnän tavoitteet	3
Kohderyhmät	4
Valmistelu- ja päätösviestintä.....	4
Kuulutukset.....	5
3. Vastuut ja roolit viestinnässä.....	6
3.1. Viestintäorganisaatio	6
3.3. Viestinnän seuranta, arviointi ja kehittäminen.....	7
4. Ulkoinen viestintä.....	8
4.1. Valmistelu- ja päätösviestintä.....	8
4.2. Verkkoviestintä / Internet	8
4.4 Sosiaalinen media	9
Kunnan somekanavat:	9
4.5. Tiedotteet ja mediaviestintä.....	11
4.6. Tiedotus- ja keskustelutilaisuudet	11
4.7. Uutiskirje.....	12
4.8. Markkinointi ja markkinointiviestintä.....	12
4.9. Kunnan visuaalinen ilme	13
4.10. Työpaikkailmoitukset.....	14
5. Sisäinen viestintä	14
Intranet.....	14
Muu sisäinen viestintä	14
Sähköposti	14
Puhelinviestintä	15
Viestintätiimi	15
6. Kriisiviestintä	15

Johdanto

Viestintä luo yhteisöllisyyttä ja elinvoimaa

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

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

Viestintä on keskeinen strateginen johtamisen työväline ja välttämätön osa johtavien viranhaltijoiden ammattitaitoa. Viestintä on myös osa jokaisen työntekijän tehtäväkuvaa, joka pohjautuu vastuullisuuteen, mutta myös avoimuuteen ja tosiasioihin. Viestinnän onnistumisen kannalta toimivinta on, kun parhaiten asiaa tunteva myös viestii asiasta. Laadukas aineisto ja viestintävälineiden hallinta antavat positiivisen kuvan Auran kunnasta omaleimaisena ja yhteisöllisenä organisaationa, joka tarjoaa hyvinvointia ja monipuolisia laadukkaita palveluita. Tässä suunnitelmassa ja sen sisältämässä ohjeistuksessa avataan keskeiset viestinnän toiminnot ja tavoitteet tuleville vuosille.

Viestinnässä on kyse kaikesta siitä, mitä organisaatiosta lähtee ulospäin ja mitä organisaation sisällä viestitään. On tärkeää, että sisäinen viestintä on aina ennen ulkoista viestintää kunnossa. Hyvällä viestintäsuunnitelmalla varmistetaan, että kokonaisprosessi on koko henkilöstön tiedossa ja asioista viestitään oikeaan aikaan oikeassa paikassa.

Tässä Auran kunnan viestintäsuunnitelmassa esitetään Auran kunnan viestintää ohjaavat normit ja periaatteet, viestinnälliset tavoitteet sekä roolit ja vastuut. Viestinnän jatkuva kehittäminen ja arviointi ovat oleellinen osa suunnitelmaa. Häiriö- ja kriisiviestintää täydentävät valmius- ja turvallisuussuunnitelmien viestintäohjeet.

Aineisto pohjautuu Kuntaliiton julkaisemaan Kuntaviestinnän oppaaseen (2016). Viestintäsuunnitelmaa päivitetään valtuustokausittain ja täydennetään erilaisilla viestintäohjeilla.

1. Viestinnän tarkoitus ja lähtökohdat - Miksi kunta viestii?

Perustuslaki, viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettu laki ja kuntalaki velvoittavat kunnat avoimeen viestintään. Viestinnän tavoitteena on parantaa asukkaiden tietämystä kunnan toiminnasta ja palveluista, edistää valmistelun ja päätöksenteon avoimuutta, virittää julkista keskustelua sekä aktivoida kuntalaisia osallistumaan.

Tiedonsaanti kunnan suunnitelmista ja palveluista on kuntalaisten oikeus ja osallistumisen edellytys. Kuntaviestinnässä tulee hyödyntää monipuolisesti eri viestintäkanavia, jotta eri kohderyhmät tavoitetaan ja yhdenvertaisuus toteutuu.

Kunnan on viestinnässään muistettava tiedottaa niin arkipäivän palveluista kuin poikkeustilanteista sekä lisätä vuorovaikutusta asukkaiden ja sidosryhmien kanssa. Viestinnän yhtenä tavoitteena onkin toimia vuorovaikutteisuuden lisääjänä kuntalaisten ja hallinnon välillä. Viestinnällä saavutetaan avoin ja luottamuksellinen suhde kuntalaisiin ja se myös tukee kuntalaisten osallistumista. Kunnalla on velvollisuus tiedottaa päätöksistään, mutta myös toimia lähellä kuntalaista.

2. Kunnan viestinnän yleiset periaatteet - Miten kunta viestii?

Kunnan tiedottamisen keskipisteessä ovat kunnan asukkaat, sidosryhmät sekä muut yhteistyökumppanit. Annamme ajankohtaista, olennaista ja luotettavaa tietoa yleisesti kiinnostavista asioista, päätöksistä sekä kuntamme toiminnasta ja palvelutarjonnasta. Asukkailla on oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan ja miten he voivat osallistua ja vaikuttaa.

Viestinnän tavoitteet

Viestintämme tukee Auran kunnan arvoja ja strategiaa. Elävän virran kunta viestii niin Aurajoen siivittämästä kauniista maalaisidyllistä mutta yhtä aikaa eläväisestä ja aktiivisesta kunnasta. Aura on kuntana nuorekas, nykyaikainen, kasvava, yrittäjämönteinen sekä ihmisläheinen. Olemme aktiivisia, toimeliaita ja liikumme paljon. Viestimme positiivisesti ja aktiivisesti kunnan asioista korostaen voimakkaasti ja yllpeästi Auran kunnan vetovoimatekijöitä.

Auran kunnan viestinnän tavoitteena on tukea kuntastrategiassa määritellyn vision saavuttamista ja arvojen toteuttamista. Viestintä tukee johtamista ja kunnan kehittämistä kuntastrategian mukaisesti.

- Opimme viestintäkulttuurin, jossa kaikki viestivät
- Viestintämme perustuu monikanavaiseseen vuorovaikutukseen kuntalaisten kanssa

- Viestintämme on ajankohtaista, nopeaa, suunniteltua ja avointa
- Kerromme ulospäin meillä tapahtuvista hyvistä asioista jokaisella toimialalla
- Parannamme ja kehitämme kunnan näkyvyyttä aktiivisella viestinnällä
- Tarjoamme viestintään liittyvää koulutusta henkilökunnallemme säännöllisesti

Kohderyhmät

Asukkaat: Aurassa nykyisin asuvat, potentiaaliset uudet asukkaat, Aurassa työssäkäyvät

Yrittäjät ja yritykset: Auralaiset yrittäjät ja yritykset, Aurassa toimivat yritykset, Auraan potentiaaliset sijoittuvat yritykset, alkavat uudet yrittäjät

Työnhakijat: Potentiaaliset työnhakijat

Matkailijat, vierailijat: Aurajoentien matkailutien päiväkävijät, tapahtumiin osallistuvat, Aurassa tapahtumiin muut osallistujat

Paikalliset ja alueelliset mediat: Auranmaan Viikkolehti, Yle Turku, Turun Sanomat, Aamuset, Turkulainen, Turun Tienoo, radiokanavat, Loimaan lehti, Yrittäjä-lehti, Kuntalehti

Sidosryhmät: Luottamushenkilöt, naapurikunnat, paikalliset, alueelliset ja valtakunnalliset viranomaiset, järjestöt ja yhdistykset ym.

Valmistelu- ja päätösviestintä

Valmistelujulkisuus lisää valmistelun laatua ja luotettavuutta. Huolellinen viestintä asioiden valmistelusta saa näkyvyyttä, tekee asiat tutuiksi prosessin kuluessa ja helpottaa päätösvaiheen viestintää. Aktiivista viestintää on ylläpidettävä silloinkin, kun ei ole erityisesti uutta kerrottavaa, näin vältetään vale uutisten synty ja leviäminen.

Valmisteltavasta asiasta viestitään:

- tavoitteet perusteluineen
- valmistelun nykytila ja eteneminen
- vaihtoehtojen vaikutukset
- mahdollisuudet osallistua valmisteluun.

Valtuuston ja kunnanhallituksen esityslistat lähetetään sähköpostilla paikallisille tiedotusvälineille sekä

julkaistaan kunnan kotisivuilla <https://aura.cloudnc.fi/fi-FI> . Valtuuston kokouskutsu ja käsiteltävät asiat julkaistaan kunnan virallisella ilmoitustaululla. Esityslistoissa mainitaan asian valmistelijan tai muun lisätietoja antavan henkilön nimi ja yhteystiedot. Toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat löytyvät sähköisesti Auran kunnan käyttämästä tietopalvelusta, johon linkki löytyy kunnan nettisivuilta.

Valtuuston kokoukset ovat avoimia ja niitä seuraavat myös tiedotusvälineet. Kunnanhallituksen kokouksen jälkeen annetaan tarvittava informaatio medialle, esim. tiedotteen muodossa. Asianosaisille lähetetään pöytäkirjanotteet valitusosoitteineen pöytäkirjan tarkastuksen jälkeen ja julkiset kokouspöytäkirjat julkaistaan kaikkien nähtävillä kunnan verkkosivuilla. Pöytäkirjat pidetään yleisesti nähtävillä kuntalain edellyttämällä tavalla. Pöytäkirjoissa on mainittu asian valmistelijan tai muun lisätietoja antavan henkilön nimi ja yhteystiedot. Tämä koskee myös julkisia viranhaltijapäätöksiä. Kesken kokouksen ei ole korrektaa välittää tietoja ulkopuolelle, vaan päätöksistä tiedotetaan keskitetysti kokouksen jälkeen. Suljetun kokouksen keskustelut ovat luottamuksellisia.

Kuulutukset

Yleissäännös julkisista kuulutuksista on hallintolaissa. Jos muun lain mukaan asiakirja on annettava tiedoksi julkisella kuulutuksella, tiedoksianto toimitetaan julkaisemalla kuulutus ja kuulutettava asiakirja kunnan verkkosivuilla. Tarpeen vaatiessa kuulutus julkaistaan myös asian vaikutusalueen sanomalehdessä tai muulla viranomaisen päättämällä tavalla. Kuulutus ja kuulutettava asiakirja on pidettävä kunnan verkkosivuilla yleisesti nähtävillä aiheesta riippuen 14 tai 30 vuorokautta. Jos asiakirjan tiedoksisaannista alkaa kulua muutoksenhaku-aika tai muu vastaanottajan oikeuteen vaikuttava määräaika, kuulutus ja kuulutettava asiakirja on pidettävä yleisesti nähtävillä mainitun määräajan päättymiseen asti.

Kuulutuksessa on oltava seuraavat tiedot:

- mitä asia koskee
- missä ja mihin ajankohtaan saakka asiakirja pidetään nähtävillä
- päivämäärä, jolloin kuulutus on julkaistu verkkosivuilla
- tiedoksisaannin katsotaan tapahtuneen seitsemäntenä päivänä julkaisemisajankohdasta

Verkkosivuilla julkaistavassa kuulutuksessa ei saa julkaista salassa pidettäviä tietoja. Jos kuulutettaviin asiakirjoihin sisältyy salassa pidettäviä tietoja, ne on poistettava verkkosivuille vietävästä asiakirjasta.

3. Vastuut ja roolit viestinnässä

3.1. Viestintäorganisaatio

Valtuuston hyväksymä kuntastrategia antaa suuntaviivat viestinnälle ja kuntalaisten osallistumiselle. Kunnanjohtaja johtaa viestintää sekä vastaa käytännön viestinnästä ja julkisista kannanotoista. Kunnanjohtajalla on oikeus käyttää puhevaltaa kunnanhallituksen puolesta ja niinpä käytännössä kunnanjohtaja on myös tiedotusvälineiden *ensisijainen yhteyshenkilö*.

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

Toimialojen erilaisuuden takia viestintäkäytännöt ja toimintatavat voivat olla erilaisia, joten on tärkeää kiinnittää erityistä huomiota poikkihallinnolliseen tiedonkulkuun sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä. Yleisestä koko henkilöstöä koskevasta tiedottamisesta vastaa hallintojohtaja.

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

3.2. Viestijän vastuu

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

- salassa pidettäviä asioita ei kerrota julkisesti
- internetissä voi puhua sellaisista asioista, joista voi puhua myös kasvokkain esihenkilön ja työtovereiden kanssa
- muistetaan hyvät käytöstavat ja asiallinen kielenkäyttö

- työnantajasta puhutaan kunnioittavasti eikä työnantajaa tai työtovereita vahingoittavia asioita tuoda julkisuuteen
- omat yhteiskunnalliset näkemykset ja mielipiteet eivät saa vaikuttaa ulkoiseen viestintään
- omat mielipiteet ilmaistaan yksityishenkilönä, olipa kysymys sosiaalisesta mediasta tai muusta viestinnästä
- kunnan virallisen kannan asioihin antaa kunnanjohtaja tai toimialajohtaja riippuen asiayhteydestä.

Luottamushenkilöillä on tärkeä rooli kunnan toiminnassa linkkinä kuntalaisiin ja yhteistyökumppaneihin. Luottamushenkilö voi kirjoittaa kannanottoja ja yleisönosastonkirjoituksia omista mielipiteistään, mutta silloin on hyvä tuoda esille, onko mielipide esitetty yksityishenkilönä vai luottamuselimen tai edustamansa ryhmän jäsenenä. Kirjoitusten on oltava asiallisia ja perustua tosiasioihin. Suljettujen kokousten luottamuksellisista keskusteluista ei kerrota ulkopuolisille henkilöille.

3.3. Viestinnän seuranta, arviointi ja kehittäminen

Kuntalaisilta ja asiakkailta saatava palaute on tärkeää. Palautetta kunnalle voi jättää henkilökohtaisesti suoraan työntekijälle puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse, verkkosivun lomakkeen kautta sekä kunnan sosiaalisen median kanavissa. Palautetta voidaan kysyä myös sähköisesti tai erilaisilla kyselylomakkeilla.

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

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

Seurannan ja arvioinnin sekä saadun palautteen perusteella johtoryhmä ja viestintätiimi yhdessä kehittävät kunnan viestintää. Lisäksi kunnanjohtaja ja elinvoimajohtaja seuraavat viestinnän vaikutuksia neljännesvuosittain käymällä läpi mm. verkkoanalytiikkaa, mediaosumien määrää, uutiskirjeen tilaajamäärän kehitystä sekä sosiaalisen median tilannetta ja kehitystä. Erilaisten

markkinointikampanjoiden vaikuttavuutta, esimerkiksi tonttimarkkinoinnin tuloksia, seurataan erikseen.

4. Ulkoinen viestintä

4.1. Valmistelu- ja päätösviestintä

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

4.2. Verkkoviestintä / Internet

Auran kunnan verkkosivut pidetään ajan tasalla ja kaikista tiedotettavista asioista luodaan myös artikkeli verkkosivujen ajankohtaista-osioon. Kunnanjohtajan lisäksi oman toimialansa työyhteisöviestintää toteuttavat toimialajohtajat ja esihenkilöt, jotka ovat linkki johdon ja henkilöstön välillä.

Tehtäväalueiden esihenkilöt vastaavat omaa hallinnonalaansa koskevasta tiedottamisesta sekä henkilöstölle että tiedotusvälineille vastuualueensa ajankohtaisista asioista ja vireillä olevista hankkeista. He huolehtivat myös siitä, että omaa työtä koskevat tiedot ovat ajan tasalla julkisilla ja sisäisillä verkkosivustoilla. Henkilökunnalla on velvollisuus itse aktiivisesti etsiä, kysellä ja välittää tietoa kollegoilleen.

4.3. Neuvonta- ja asiakaspalvelu

Auran kunta panostaa laadukkaaseen asiakaspalveluun ja henkilöstön joustavaan tavoitettavuuteen. Kunnan kotisivujen etusivulla on tieto palveluajoista ja linkki henkilöstön yhteystietoihin. Jokainen kuntaorganisaation jäsen on viestijä omassa työroolissaan. Auran kunnanviraston infopiste palvelee ma-to: 8.00-16.00 ja pe: 8.00-14.45.

Kuntalaisille suunnattu neuvonta- ja asiakaspalvelu hoidetaan henkilökohtaisen opastuksen lisäksi pääosin verkkosivuilla www.aura.fi. Jokaisen toimialan nimetty viestintävastaava huolehtii tietojen ajantasaisuudesta.

Verkkosivuilla on mahdollista jättää myös palautetta tai kysymyksiä kuntaa koskevista asioista. Yhteydenotot ohjataan kunta@aura.fi – osoitteeseen, josta se ohjataan asianomaiselle vastuuhenkilölle jatkokäsittelyä varten.

Palveluviestinnän tehtävänä on antaa kuntalaisille, yrityksille, matkailijoille, vapaa-ajan asukkaille sekä muille sidosryhmille tietoa kunnan suunnitelmista ja palveluista. Jokainen kohtaaminen on asiakaspalvelua, jossa tarvitaan vuorovaikutustaitoja. Kohtaamme asiakkaan positiivisella palveluasenteella ja palvelemme loppuun asti. Tiedon välittämisen lisäksi toimiva palveluviestintä luo myönteistä kuntakuvaa ja tukee kunnan maineyötä.

4.4 Sosiaalinen media

Sosiaalisen median eri alustat toimivat kunnan viestinnän tukena ja toimivat mielenkiinnon herättäjinä ja kuntamielikuvan nostattajina. Viestinvirtaus tulisi aina olla mahdollisuuksien mukaan kunnan nettisivuille päin, joissa voimme rikastuttaa informaatiota laajemmin. Sosiaalisen median kanavia käytetään mm. asukkaiden osallistamisen välineenä, yhteydenpitoon, neuvontapalveluihin sekä viestintään ja markkinointiin. Kanavan valinta riippuu siitä, mitä kohderyhmiä halutaan tavoittaa ja millaisella viestillä.

Kun viestimme ja markkinoimme kuntaa somessa, muistamme nämä:

- 1) Markkinoimme kuntaa kokonaisuutena. Haluamme viestiä kunnan päätileillä monipuolisesti kunnan tapahtumista, palveluista ja ajankohtaisista asioista.
- 2) Yhtenäinen ilme. Huolehdi, että julkaisun visuaalinen ilme on linjassa brändin kanssa. Muista käyttää #-tunnisteita: #aurankunta #elävänvirrankunta #minunaurani
- 3) Varmistamme viestin tavoitettavuuden. Mitä enemmän saamme sivustolle reagoiteja (tykkäyksiä, jakoja, kommentteja), sitä todennäköisemmin se näkyy henkilön omassa profiilissa (sivusta tykännyt), koska Facebookin päättelykyvyn mukaan se kiinnostaa muitakin. Facebookin algoritmi pyrkii päättelemään, mikä on sinulle tärkeää. *Tykätkää - kommentoikaa - jakakaa kunnan omia postauksia!*
- 4) Kunnan omilla sosiaalisen median sivuilla (Facebook, jne.) kuntalaisten palautteisiin ja/ tai kysymyksiin vastaa aina julkaisun tekijä tai asianomainen toimialueen vastuhenkilö.

Kunnan somekanavat:

Facebook - yleinen kanava

Auran kunta on aktiivinen Facebookissa.

Lisäksi seuraavat tilit palvelevat kohdennetusti:

Auraamo

Auran kirjasto

Kulttuurinen Nuorisokahvila Cafesco

Koivuniemen virkistysalue

Auran iltatori

Aurajoentien matkailutie

Auran Aurinkoviikko

Kunnan päätalille nostetaan tägäyksillä tärkeimpiä uutisia alatileiltä. Lisäksi on tärkeää, että kaikilla tileillä on yhtenäinen visuaalinen ilme ja että alatileiltä tehdään tärkeimpien viestien kohdalla tägäykset Auran kunnan FB-tilille. Auran kunnan Facebook-tilin viestintäsihteeri tekee nostot tägäysten osalta kunnan viralliseen Facebook-sivulle.

Instagram - Imagollista nostoa

Auran kunnan Instagramissa luodaan hyvää fiilistä Aurasta ja tarkoituksena on antaa aktiivisen ja vireän kunnan kuva. Tuomme julkaisuihin houkuttelevia kuvia ja käytämme myös stories-ominaisuutta. Julkaisujen pääpaino on oikeissa kuvissa, ei tapahtumamainoksissa. Jaamme kunnan stooreissa myös muiden Auran kuntaan liittyviä postauksia, kannustamme tägäämään meitä @aurankunta. Instagramista liikenteen ohjaaminen omille verkkosivuille on helpottunut ja erityisesti Instagramin stories -ominaisuus on tehokas liikuttamaan ihmisiä myös palvelusivuille.

Auran kunnan virallisen Instagram-tilin lisäksi kohdennetusti palvelevat seuraavat tilit:

@paaskynpesanpaivakoti

@auran_iltatori

@aurankirjasto

@cafesco

@aurannuorisoteatteri

@auran_yhtenaiskoulu

@aurajoentie

YouTube-yleinen videokanava

Jaamme täällä videoita Aurasta. YouTube voisi olla kanavana aktiivisempi mutta muistamme lisätä kanavalle aina säännöllisesti erilaiset kuntaamme käsittelevät videot. Saavutettavuus huomioitava. Katso ohjeet esim. täältä: <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/lait-jastandardit/videoiden-ja-aanilahetysten-saavutettavuus/>

Jotta yhteinen ymmärrys kunnan kokonaisviestinnästä säilyy, kaikki somekampanjat (ja myös muut viestinnälliset toimenpiteet) viedään viestinnän vuosikelloon. Uusien sometilien perustamisesta keskustellaan viestintäryhmässä. Somestatistiikkaa seurataan viestintätiimissä.

Sosiaalisen median käyttöönnotosta on sovittava aina toimialajohtajan kanssa. Käytännön asioista sovitaan viestintätiimin kanssa. Sosiaalisen median kanavien riittävästä resursoinnista ja tietoturvasta on huolehdittava. Viestintätiimi huolehtii säännöllisesti tilien tietoturvasta.

4.5. Tiedotteet ja mediaviestintä

Yhteistyö medioiden kanssa on tärkeätä, jotta informaatio asukkaille välittyy myös muiden kuin kunnan itse käyttämien kanavien välityksellä. Sillä kuvalla, joka mediassa esitetään kunnasta, sen henkilökunnasta ja luottamushenkilöistä, on suuri merkitys kunnan imagolle.

Siksi on edistettävä joukkoviestimiin kohdistettua mediaviestintää, joka perustuu hyviin yhteyksiin, molemminpuoliseen toisen työn kunnioitukseen ja myönteisessä hengessä tapahtuvaan yhteistyöhön. Toimittajat arvostavat luotettavaa, avointa ja nopeaa informaatiota. Muista, että henkilökuntaa koskevan tiedon ollessa kyseessä, on ensiksi kerrottava sisäisesti henkilökunnalle ja vasta sen jälkeen joukkoviestimille.

Mediakommunikointiin sisältyy, että toimittajille annetaan taustatietoa, päätöksistä ja ajankohtaisista asioista tiedotetaan aktiivisesti sekä annetaan haastatteluja ja seurataan ja osallistutaan yhteiskunnalliseen keskusteluun. Auranmaan Viikkolehti on kunnan pääkanava virallisten ilmoitusten ja kuulutusten osalta. Muutoin hyödynnämme kaikkia alueelle merkittäviä uutis- ja mediatoimituksia.

Auran kunnassa tiedotetaan kunnassa käynnissä olevista asioista myös tiedotteiden avulla. Lisäksi positiivisen kuntakuvan rakentamiseksi positiivisista asioista ja tapahtumista luodaan tiedotteita ja niitä hyödynnetään kunnan verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavissa sekä lähettämällä niitä aktiivisesti medialle.

Uutisvinkin antaminen tiedotusvälineille on myös käyttökelpoinen tapa ottaa esille jokin tapahtuma, asia tai juttuaihe, josta ei ole tarpeen laatia virallista tiedotetta, mutta joka saattaa kiinnostaa lehdistöä. Monilla tiedotusvälineillä on verkossa lomake, jonka kautta uutisvinkin voi lähettää.

Auran kunnassa tiedotteita luovat toimialajohtajat sekä viestintävastaavat. Viestintäsihteeri sekä elinvoimajohtaja tukevat tiedottamistyössä tarvittaessa.

4.6. Tiedotus- ja keskustelutilaisuudet

Kaikilla on oikeus tietoon ja vuorovaikutukseen. Kuntalaki velvoittaa kuntaa tiedottamaan valmistelussa olevista asioista sekä siitä, millä tavoin kuntalaiset voivat esittää kysymyksiä, ilmaista mielipiteensä ja osallistua päätösten valmisteluun.

Kunta voi järjestää avoimia yleisötilaisuuksia, joista voidaan ilmoittaa lehdessä ja kunnan kotisivuilla sekä somekanavilla. Kuntalaisten osallistumisoikeuden kannalta näillä tilaisuuksilla on suuri merkitys erityisesti asian valmisteluvaiheessa. Näin myös luottamushenkilöt saavat monipuolista informaatiota kuntalaisilta ennen päätöksentekoa. Vuorovaikutuksen onnistuminen vaatii suunnitelmallisuutta. Kuntalaisille on annettava ajoissa tietoa valmisteluun tulevista asioista, aikatauluista, tiedonsaantikanavista ja osallistumistavoista. Tärkeää on kertoa myös siitä, kuinka saatu palaute käsitellään ja miten osallistumisen vaikutuksista tiedotetaan. Osallistumiskeinojen tulee olla monipuoliset (esim. nettikysely, haastattelu, sidosryhmäkysely) ja niiden tulee tavoittaa myös kaikki erityisryhmät. Jokaisen kunnan työntekijän ja erityisesti esihenkilöiden vastuulla on mahdollistaa kuntalaisten ja sidosryhmien riittävä osallistuminen valmisteltaviin asioihin ja toiminnan kehittämiseen.

4.7. Uutiskirje

Auran kunnassa on käytössä uutiskirje. Uutiskirjeellä tiedotetaan kunnan ajankohtaisista asioista ja tehostetaan kunnan tiedotusta ulospäin kuntalaisille sekä Aurasta kiinnostuneille. Lisäksi uutiskirjeen kautta on myös yhdistystoimijoilla mahdollisuus saada jaettua ajankohtaista tietoa kaikille avoimista tilaisuuksista.

Uutiskirje julkaistaan kerran kuussa kuun vaihteessa. Uutiskirjeen koostaa kerran kuukaudessa viestintäsihteeri yhteistyössä viestintätiimin kanssa. Uutiskirjeen voi tilata helposti kunnan verkkosivuilta. Juuri julkaistu uutiskirje nostetaan esiin myös somessa ja säännöllisesti kannustetaan uutiskirje tilaamaan. Eri tapahtumissa voidaan myös kysyä halukkuutta uutiskirjeen tilaamiselle. Uutiskirjeen tilaaja- ja avausmääriä seurataan aktiivisesti.

4.8. Markkinointi ja markkinointiviestintä

Tärkeimpiä markkinoinnin kohderyhmiä ovat tulevat asukkaat, yritykset, kuntalaiset ja matkailijat. Tärkeimmät osa-alueet kunnan markkinoinnin kannalta ovat asukasmarkkinointi, elinkeino- tai yritysmarkkinointi, kunnan julkisuus ja mielikuvamarkkinointi ja matkailumarkkinointi. Myös työnantajamielikuvamarkkinointi, kulttuuri- ja vapaa-ajanpalveluiden markkinointi, sekä sisäinen

markkinointi ovat tärkeitä markkinoinnin osa-alueita. Markkinointiviestinnän keinoja ovat sosiaalinen media, asiakaspalvelu, verkkomainonta, sisäinen viestintä ja tapahtumamarkkinointi.

4.9. Kunnan visuaalinen ilme

Auran kunnan visuaalisen ilmeen perustana ovat kunnan logo sekä virallisimmissa yhteyksissä kunnan vaakuna. Logon ja vaakunan käytössä tulee noudattaa kunnan ohjeistuksia.

Kunnan päivittäisviestinnässä ja markkinoinnissa käytetään kunnan logoa. Vaakuna varataan viralliseen ja arvokkaaseen edustukselliseen käyttöön sekä erityisen pitkäaikaiseksi tarkoitettuihin käyttötarkoituksiin.



Auran vaakuna on Auran kunnan virallinen tunnus. Vaakunan aiheella on kaksoismerkitys – toisaalta se viittaa suoraan kunnan nimeen ja toisaalta Aurajokeen.

Vaakunan selitys on ”punaisessa kentässä alainen, aaltokoroinen hirsi, jonka yläpuolella kehäaura; kaikki kultaa.” Vaakunan on suunnitellut Ahti Hammar, ja Auran kunnanvaltuusto hyväksyi sen kokouksessaan 25. syyskuuta 1956. Sisäasiainministeriö vahvisti vaakunan käyttöön 29. kesäkuuta 1957.

Vaakuna on tarkoitettu pääosin kunnan omaan käyttöön. Muiden organisaatioiden (yritykset, yhdistykset, yhteisöt) tai yksittäisten henkilöiden tulisi pyytää lupa vaakunan käyttöön kunnalta. Vaakunan käyttöoikeutta voi tiedustella kunnanjohtajalta.



Auran kunnan visuaalinen ilme nojaa paikkakuntalähtöisyyteen, kotiseuturakkauteen sekä Aurajoen kansallismaisemaan. Auran kunnan visio ”Elävän virran kunta” kuvaa kunnan elinvoimaisuutta ja yhteisöllisyyttä, jossa kuntalaisilla, yrityksillä ja yhdistyksillä on hyvä elää ja asua. Myös Auran kunnan keskeinen sijainti tuo elävää virtaa kuntaan.

Auran kunnan visuaalisen ilmeen ohje ja graafinen ohjeistus löytyy intrasta.

Noudatamme graafista ohjeistusta kaikessa viestinnässä ja markkinoinnissa.

Lisäksi intran markkinointi- ja viestintäpakista löytyy esimerkiksi:

- sähköpostin allekirjoitusohje
- Auran kunnan Teams-tausta
- Auran kunnan PowerPoint- sekä viralliset asiakirjapohjat
- kuvapankki

4.10. Työpaikkailmoitukset

Kunnan työpaikkailmoitukset laitetaan sisäiseen tietoon intranet- sekä ulkoiseen tietoon internetsivuille sekä työvoimatoimiston internetsivuille <https://tyomarkkinatori.fi> ja Kuntarekry-rekrytointijärjestelmään. Kaikki avoimet tehtävät julkaistaan verkkosivuilla. Avoimista työpaikoista viestitään myös sosiaalisen median kanavissa ja harkinnan mukaan muissa medioissa.

5. Sisäinen viestintä

Sisäisen viestinnän tavoitteena on avoin ja vuorovaikutteinen sisäinen tiedonkulku. Toimiva sisäinen viestintä tukee työyhteisön perustoimintoja, välittää tietoa, sitouttaa henkilökuntaa sekä parantaa työntekijöiden hyvinvointia ja lisää luottamuksellista ilmapiiriä. Henkilöstöä tulee tiedottaa ennakoivasti suunnitelmista ja tavoitteista sekä oikea-aikaisesti ajankohtaisista asioista. Myös työyhteisön jäsenet osallistuvat viestintään, sillä jokainen työyhteisön jäsen on viestijä.

Intranet

Auran kunnalla on käytössä Intranet. Intranet-sivustolle voi tallentaa materiaaleja ja sitä voidaan käyttää tiedon julkaisuun ja jakamiseen henkilöstölle. Intranettiä on tarkoitus kehittää palvelemaan paremmin työntekijöiden tarpeita.

Muu sisäinen viestintä

Muuta sisäistä viestintää toteutetaan tarpeiden ja yksiköiden vaihtelevien käytäntöjen mukaan esimerkiksi viikko- tai kuukausipalavereissa. Yksiköissä voi olla erilaisia viestinnän tapoja, esimerkiksi kokouksista laaditut muistiot, henkilöstön ilmoitustaulut tai sähköiset kanavat, esimerkiksi Teams-tiimit.

Sähköposti

Sähköpostia voidaan käyttää henkilökohtaiseen viestintään tai organisaation tiedotusvälineenä. Sähköpostitse tavoitetaan helposti suuri vastaanottajajoukko. Sähköpostitse viestiessä on hyvä kuitenkin pohtia, miten laajalla jakelulla viesti lähetetään, jotta viestitään asiasta vain niitä, joita asia koskee.

Puhelinviestintä

Puhelinviestinnän hyvänä puolena on viestinnän henkilökohtaisuus. Puhelin on toimiva viestintäkanava silloin, kun hoidettava asia vaatii nopeaa reagoitua eikä henkilöillä ole mahdollisuutta keskustella kasvokkain. Puhelimella viestimisen etuja ovat sen nopeus ja mahdollisuus välittömään vuorovaikutukseen.

Viestintätiimi

Auran kuntaan kootaan viestintätiimi. Viestintätiimiin kuuluu työntekijöitä eri toimialoilta ja työyksiköistä. Tiimiin nimetyn viestintävastaavan on tarkoitus tuoda tiimiin oman toimialansa/yksikkönsä kuulumisia. Viestintätiimi kokoontuu noin kerran kuukaudessa. Tiimin tarkoituksena on koordinoita, varmistaa ja vahvistaa tiedonkulkua eri yksiköiden välillä. Viestintätiimin tehtävänä on nähdä kunnan toiminta kokonaisuutena ja pohtia milloin, miten ja mistä asioista viestitään eri kohderyhmät huomioiden. Koollekutsujana toimii viestintäsihteeri. Viestintäsihteeri toimii myös linkkinä viestintätiimin ja johtoryhmän välillä.

6. Kriisiviestintä

Kriisitilanteessa viestintää johtaa kunnanjohtaja. Kriisiviestintää vaativat esimerkiksi perusturvallisuutta uhkaavat onnettomuudet, tulipalot, epidemiat, ympäristötuhot, tietojärjestelmien häiriötilanteet, juomaveden pilaantuminen, sähkökatkokset tai muut palvelujen toimintaan vakavasti vaikuttavat häiriöt. Huonolla viestinnällä kriisitilanteessa voidaan pahimmillaan pahentaa tilannetta tai aiheuttaa maine- tai muuta haittaa kunnalle. Tämän välttämiseksi, on kaikkien oltava tietoisia siitä, miten tällaisessa tilanteessa toimitaan. Kaiken viestinnän tulee perustua tosi asioille, ja kielteisetkin ilmiöt on käsiteltävä. Tehokas kriisiviestintä kasvattaa hyvää johtamismainetta. Lisätietoa kriisiviestinnästä Kuntaliiton oppaasta [Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa](#).