

Nivalan kaupungin viestintäohje

Hyväksytty:



Sisältö

1.	Lainsäädäntö määrittelee tiedotustoiminnan lähtökohdat	3
2.	Tiedottamisen vastuut oltava selkeät.....	3
	Kaupungin viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus	3
	Kaupunginhallitus vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta	3
3.	Onnistunut sisäinen viestintä antaa edellytykset onnistuneelle ulkoiselle viestinnälle	4
	Tiimitapaamiset ja tiedotustilaisuudet keskinäisen vuorovaikutuksen edistäjänä.....	4
	Kehityskeskustelut.....	5
	Johtoryhmän kokoukset.....	5
	Uusien työntekijöiden perehdyttäminen	5
	Intranet tietojen saatavuuden helpottajana	5
	Sähköpostia käytetään harkiten ja kohdennetusti	6
4.	Kaupungin viestintä perustuu kaupungin strategiaan	6
5.	Kaupunki toimii aktiivisessa yhteistyössä tiedotusvälineiden kanssa	6
6.	Kaupungin hyväksymää visuaalista ilmettä käytetään viestinnässä	6
7.	WWW-sivut tiedottamisen kanavana	6
8.	Yleisönosastokirjoituksiin vastataan harkiten	7
9.	Häiriötilanteiden tiedotus ja viestintä	7
10.	Tiedottamisen ja viestinnän kehittäminen	7

Liitteenä kriisi- ja häiriötilanteiden viestintäsuunnitelma

1. Lainsäädäntö määrittelee tiedotustoiminnan lähtökohdat

Kuntalain (29 §) mukaan kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Kunnan on lisäksi laadittava tarvittaessa katsauksia kunnan palveluita, taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä koskevista asioista. Asukkaille on myös kerrottava siitä, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

Hallintolaki (41 §) edellyttää, että myös tärkeiden asioiden vireilläolosta ilmoitetaan julkisesti.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta korostaa sitä, että hallinnon ja asioiden valmistelun on oltava julkista, läpinäkyvää ja luotettavaa.

Suomen Kuntaliitto on myös tehnyt kunnallista viestintää koskevan ohjeiston.

2. Tiedottamisen vastuut oltava selkeät

Kaupungin viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus

Kaupungin viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus. Käytännössä viestinnästä vastaa kaupunginjohtaja. Viestintä on organisoitu niin, että kaupungin johdon alaisuudessa työskentelee johtoryhmä, joka vastaa tiedotustoiminnan ja viestinnän kehittämisestä koko organisaation tasolla. Toimialajohtajat ja heidän määräämät esimiehet vastaavat kukin omien toimialojen (sisältäen toimielinten) sisäisen sekä ulkoisen tiedotustoiminnan käytännön järjestelyistä. Lähtökohtaisesti tiedotusta hoitavat ne, jotka vastaavat ko. toiminnasta.

Kaupunginhallitus vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta

Kaupunginhallitus vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta siten kuin kuntalaissa sekä kaupungin hallintosäännössä määritetään.

Kaupunginjohtajalla on oikeus käyttää kaupungin puhevaltaa kaupunginhallituksen puolesta.

Tiedotus- ja viestintävastuut

Kaupunginhallitus

- hyväksyy viestintäohjeet
- ohjaa ja valvoo ohjeistusten noudattamista
- vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta
- kantaa keskeisen vastuun kuntakuvan muodostumisesta

Kaupunginjohtaja tukenaan kaupungin johtoryhmän jäsenet

- vastaa käytännön viestinnästä ja kaupunkimarkkinoinnista kokonaisuutena
- muotoilee kaupunkistrategiaan perustuen toimialojen tavoitteet
- vastaa kaupunkistrategian jalkauttamisesta henkilöstölle
- ylläpitää suhteita kaupungin tärkeimpiin sidosryhmiin
- viestii avoimesti ja aktiivisesti henkilöstölle koko organisaatiota koskevista asioista, muutoksista ja tulevaisuuden näkymistä

Toimialajohtajat

- johtavat toimialansa sisäistä ja ulkoista viestintää

3. Onnistunut sisäinen viestintä antaa edellytykset onnistuneelle ulkoiselle viestinnälle

Toimialojen, esimiesten sekä henkilöstön välinen keskinäinen aktiivinen ja luottamuksellinen vuorovaikutus luo pohjaa onnistuneelle ulkoiselle viestinnälle ja tiedotukselle.

Tiimitapaamiset ja tiedotustilaisuudet keskinäisen vuorovaikutuksen edistäjänä

Aktiiviseen vuorovaikutukseen sisältyvät mm. työyksikkökohtaiset säännölliset tiimitapaamiset. Tapauksissa mm. henkilöstö pidetään ajan tasalla kaupungin organisaatiota koskevista kysymyksistä. Esim. mahdollisista työtehtävien, työyksikön toimintaa taikka vastaavasti organisaatiota koskevista uudistustarpeista kerrotaan mahdollisimman varhain sekä otetaan henkilöstö valmisteluun mukaan.

Tiedotustilaisuuksia järjestetään säännöllisesti. Tiedotustilaisuuksissa henkilöstö voi myös esittää kysymyksiä organisaatiota koskevista asioista.

Asianomaisen toimialan toimialajohtajaa taikka ao. tehtäväalueen esimiestä on myös aina tiedotettava hänen vastuulleen kuluvalle toimialalla tai tehtäväalueella tapahtuneista tiedottamista vaativista asioista. Tällaisia voivat olla mm. poikkeukselliset tilanteet kuten työssä esiintyneet vaaratilanteet, kiinteistövahingot.

Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut käydään jokaisen työntekijän kanssa vähintään vuosittain. Osan kehityskeskusteluista voi toteuttaa ns. ryhmäkehityskeskusteluina. Tämä tulee kyseeseen niissä yksiköissä, joissa on useita samantyyppisiä tehtäviä tekeviä henkilöitä. Hyvin toteutettu kehityskeskustelu auttaa mm. työntekijää näkemään oman työnsä merkityksen kokonaisuuden kannalta sekä lisää työntekijän motivaatiota ja sitoutumista työhön.

Johtoryhmän kokoukset

Johtoryhmän kokoukset järjestetään säännöllisesti. Aiheena ovat ajankohtaiset asiat, tulevaisuuden suuntaukset, päivittäinen hallintotyö yms. Johtoryhmän jäsenet tiedottavat käsitellyistä asioista henkilöstölleen.

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen

Uudet työntekijät on perehdytettävä kaupungin organisaatioon sekä työyksikköön. Perehdyttämisestä vastaa työntekijän lähin esimies.

Intranet tietojen saatavuuden helpottajana

Nivalan kaupungin organisaatiossa syntyy valtavasti tietoa kuten mm. ohjeistuksia, jonka on oltava helpolla tavalla jaettavissa ja henkilöstön löydettävissä. Organisaatiota koskevat ohjeistukset tulee myös koota selainpohjaiseen intranettiin (Rinki). Intranetista ohjeistukset, lomakkeet yms. ovat helposti saatavissa.

Sähköpostia käytetään harkiten ja kohdennetusti

Suuri osa Nivalan kaupungin henkilöstöstä on sähköpostin piirissä. Sähköposti on nopea tiedotuksen kanava, mutta useimmilla sähköpostikuormitus on hyvin suuri. Sähköpostia tuleekin käyttää harkiten ja kohdennetusti.

4. Kaupungin viestintä perustuu kaupungin strategiaan

Tavoitteena on, että kaupunki näkyy totuudenmukaisesti positiivisella tavalla monissa tiedotusvälineissä sekä tilanteissa.

Nivalan kaupungin viestintä tukee kaupungin visiota. Kaupungin visio on ”Nivalan kaupunki on kasvava, yhteistyökykyinen, teollistunut 11300 asukkaan maaseutukaupunki, jossa yhä useampi haluaa asua, tehdä töitä, yrittää ja viihtyä.”

Kaupungin viestinnän tavoitteena on tukea ja edistää kaupungin kehitystä ja positiivista imagoa, edistää kuntalaisten tiedonsaanti- ja vaikutusmahdollisuuksia sekä antaa totuudenmukaista kuvaa koko kunnan toiminnasta, tilanteesta ja kehittymisestä.

5. Kaupunki toimii aktiivisessa yhteistyössä tiedotusvälineiden kanssa

Tiedotusvälineitä kohdellaan tasapuolisesti ja pidetään ajan tasalla päätöksistä, valmistelusta ja suunnitelmista. Kaupungin johtavien viranhaltijoiden tulee olla tasapuolisesti tiedotusvälineiden saavutettavissa.

6. Kaupungin hyväksymää visuaalista ilmettä käytetään viestinnässä

Nivalan kaupungille on hyväksytty graafinen ulkoasu (mm. asiakirjat, logot), jota käytetään viestinnässä.

7. WWW-sivut tiedottamisen kanavana

Kunkin toimialan on huolehdittava, että edustamiensa palvelujen osalta kaupungin www-sivuilla on ajantasaiset tiedot.

Toimielinten (poikkeuksena henkilöstöjaos) esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan kaupungin www-sivuilla.

8. Yleisönosastokirjoituksiin vastataan harkiten

Kaupungin toimintaa käsitteleviin yleisönosastokirjoituksiin vastataan harkinnan ja tarpeen mukaan. Vastaukset ovat selkeitä ja lyhyitä. Vastausten tarkoituksena on ennen kaikkea valottaa asioiden tilaa koko lehden lukijakunnalle eikä vain kysymyksen tai kritiikin esittäjälle.

9. Häiriötilanteiden tiedotus ja viestintä

Häiriötilanteissa on ehdittävä ennen huhuja. On estettävä väärän tiedon leviäminen.

Keskeistä on, että kuntalaisille välittyy mahdollisimman nopeasti täsmällinen ja totuudenmukainen tieto seuraavista asioista:

- mitä on tapahtunut
- mistä se johtuu
- mitä asialle ollaan tekemässä
- kuinka kuntalaisten tulee vallitsevassa tilanteessa toimia
- miten tapahtuma vaikuttaa normaaliin elämään ja kaupungin palveluihin.

Onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle.

Erytystilanteista on aina ilmoitettava myös kunnan johdolle, ao. toimialan toimialajohtajalle sekä asianomaisesta tehtäväalueesta vastaavalle esimiehelle.

Luotettavan, ajantasaisen ja jatkuvasti saatavilla olevan tiedon tarve korostuu kriisi-/ häiriötilanteessa. Avainasemassa ovat tällöin radio, tv ja sanomalehdet sekä verkkoviestintä. Kaupungin internet – sivuille tulee laittaa nopeasti tieto, mitä on tapahtunut, toimintaohjeet kuntalaisille sekä mistä saa tarvittaessa lisätietoja.

Liitteenä kriisi- ja häiriötilanteiden viestintäsuunnitelma.

10. Tiedottamisen ja viestinnän kehittäminen

Kaupungin tiedottamista ja viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus. Kaupungin johdon alaisuudessa työskentelee johtoryhmä, joka vastaa tiedotustoiminnan ja viestinnän kehittämisestä kokonaisuutena koko organisaation tasolla.