

Nivalan kaupungin viestintäohje

Hyväksytty KH 31.8.2026



Sisällys

1. Miksi viestitään.....	3
1.1 Saavutettavuusdirektiivi.....	4
1.2 Hallintosääntö	4
1.3 Tietosuoja-asetus	5
1.4 Kaupungin viestintä perustuu kaupungin strategiaan	6
2. Tiedottamisen vastuut	7
2.1 Kaupungin viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus	7
2.2 Kaupunginhallitus vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta	7
2.3 Tiedotus- ja viestintävastuut.....	7
2.4 Sisäisen viestinnän ketju	8
2.5 Ulkoisen viestinnän ketju	9
3. Sisäinen viestintä.....	10
3.1 Viestinnän kanavat	10
3.2 Uusien työntekijöiden perehdyttäminen	11
4. Ulkoinen viestintä.....	12
4.1 Viestinnän kanavat	12
5. Kaupunki toimii aktiivisessa yhteistyössä tiedotusvälineiden kanssa	17
6. Kaupungin hyväksymää visuaalista ilmettä käytetään viestinnässä	17
7. Yleisönosastokirjoituksiin ja kritiikkiin sosiaalisessa mediassa vastataan harkiten.....	18
8. Kuvien käyttö viestinnässä	18
9. Häiriötilanteiden tiedotus ja viestintä	19
10. Tiedottamisen ja viestinnän kehittäminen.....	20
LIITTEET	21

1. Miksi viestitään

Julkisyhteisönä kunta on velvollinen viestimään toiminnastaan. Kunnan avoin viestintä tukee kunta-laisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia ja kunnan johtamista. Kuntalain 29 §:n mukaan kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä 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.

Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu. Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.

Hallintolaki (41 §) edellyttää, että myös tärkeiden asioiden vireilläolosta ilmoitetaan julkisesti. Asian vireilläolosta ja vaikuttamismahdollisuuksien käyttämisestä on ilmoitettava asian merkityksen ja laajuuden kannalta sopivalla tavalla. Asian vireilläolosta ei kuitenkaan tarvitse ilmoittaa, jos se vaarantaa ratkaisun tarkoituksen toteutumisen tai aiheuttaa muuta merkittävää haittaa taikka jos se on ilmeisen tarpeetonta.

Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 20 §:n 2 momentissa. Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan. Laatimisvelvollisuuden tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon, missä määrin viranomaisen toiminnasta on saatavissa tietoja asiakirjojen julkisuuden avulla tai yleisen tilastotuotannon perusteella.

Nivalan kaupungin viestintä on luotettavaa, nopeaa ja tasapuolista. Viestintä perustuu tosiasioihin ja tehtyihin päätöksiin.

Nivalan kaupunki tiedottaa ajankohtaisista asioista luotettavasti ja mahdollisimman nopeasti. Lähtökohtana kaikelle viestimiselle on se, että kaupunki kertoo itse ensimmäisenä aktiivisesti omista asioistaan. Esimerkiksi kriisitilanteissa kaupunki on se, joka viestii asiasta nopeasti ja tehokkaasti ensimmäisenä. Samoin myös kaupunkia koskevien päätösten viestintä tulee olla aktiivista, kuten esimerkiksi rekrytointipäätöksistä viestiminen sisäisesti ja ulkoisesti.

1.1 Saavutettavuusdirektiivi

Viestinnässä on huomioitava Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta, joka tuli voimaan 22.12.2016. Direktiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle asetettavista minitason vaatimuksista sekä saavutettavuuden toteutumisen valvonnan keinoista.

Saavutettavuusdirektiivillä halutaan taata ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa. Saavutettavuusdirektiivin tavoitteena on:

- edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa
- luoda yhdenmukaiset minimitason vaatimukset julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle
- parantaa digitaalisten palveluiden laatua

1.2 Hallintosääntö

Nivalan kaupungin hallintosäännön pykälässä 6 sanotaan viestinnästä seuraavalla tavalla: Kaupunginhallitus johtaa kaupungin viestintää ja tiedottamista kaupungin toiminnasta. Kaupunginhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.

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

Kaupunginhallitus, lautakunnat, kaupunginjohtaja sekä toimialan johtavat viranhaltijat huolehtivat siitä, että kaupungin asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmistelussa. Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon kaupungin eri asukasryhmien tarpeet.

1.3 Tietosuoja-asetus

Euroopan unionin yleistä tietosuoja-asetusta sovelletaan 25.5.2018 alkaen kaikissa EU:n jäsenmaissa.

Keskeistä ja uutta tietosuoja-asetuksessa on muun muassa riskiperusteinen lähestymistapa ja rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuus. Rekisterinpitäjän velvollisuudet kasvavat sitä mukaa, mitä korkeampia riskejä henkilötietojen käsittelyyn liittyy. Rekisterinpitäjän on myös pystyttävä osoittamaan, että se noudattaa tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittely on suunniteltava ja dokumentoitava. Rekisterinpitäjän on huolehdittava siitä, että tietosuoja-asetuksissa määriteltyjä tietosuojaperiaatteita noudatetaan kaikissa henkilötietojen käsittelyvaiheissa.

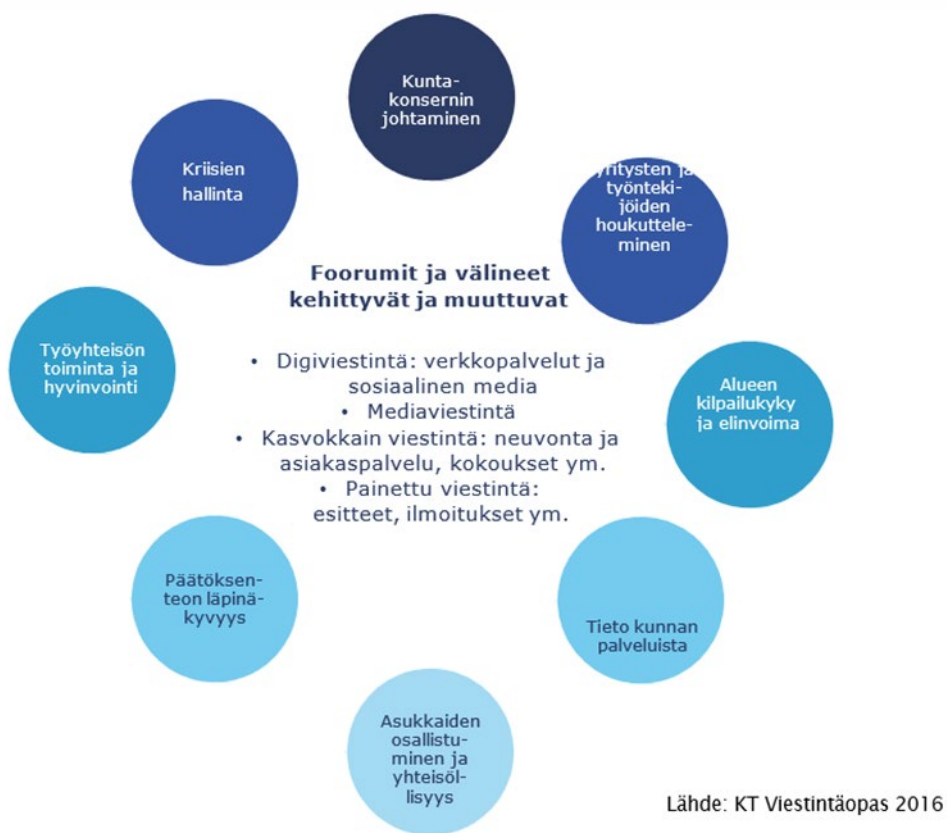
Nivalan kaupungin kaupunginhallitus on nimennyt Joki ICT:n tietosuoja-asiantuntijan Nivalan kaupungin tietosuojavastaavaksi.



1.4 Kaupungin viestintä perustuu kaupungin strategiaan

Tavoitteena on, että kaupunki näkyy totuudenmukaisesti positiivisella tavalla eri mediakanavissa ja tapahtumissa. Nivalan kaupungin viestintä tukee kaupungin vision toteuttamista.

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 kehittämisestä.



2. Tiedottamisen vastuut

2.1 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.

2.2 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.

2.3 Tiedotus- ja viestintävuodot

Kaupunginhallitus

- hyväksyy viestintäohjeet
- vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta
- kantaa keskeisen vastuun kuntakuvan muodostumisesta

Kaupunginjohtaja tukena kaupungin johtoryhmän jäsenet sekä markkinoinnin ja viestinnän asiantuntija

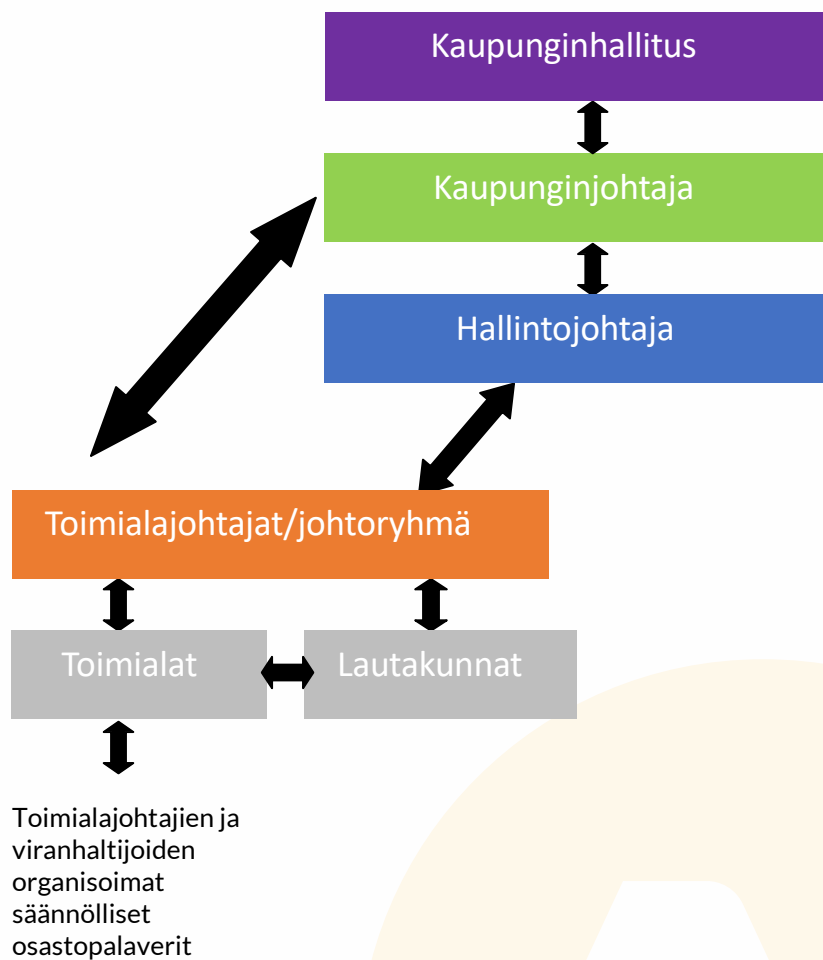
- vastaa käytännön viestinnän ja kaupunkimarkkinoinnin kokonaisuuden johtamisesta
- muotoilee kaupunkistrategiaan perustuen toimialojen tavoitteet
- vastaa kaupunkistrategian jalkauttamisesta henkilöstölle
- ylläpitää suhteita kaupungin tärkeimpiin sidosryhmiin
- viestii avoimesti ja aktiivisesti henkilöstölle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

Toimialajohtajat

- johtavat toimialansa sisäistä ja ulkoista viestintää
- vastaavat säännöllisistä toimialakohtaisista osastopalavereista
- ohjaavat ja valvovat ohjeistusten noudattamisesta

2.4 Sisäisen viestinnän ketju

Sisäisen viestinnän ketju osoittaa, millä tavalla viestintä Nivalan kaupungin sisällä kulkee. Viestintä eri toimijoiden välillä on molempiin suuntiin toimivaa.



2.5 Ulkoisen viestinnän ketju

Ulkoisen viestinnän ketju osoittaa, mitä ja millä tavalla Nivalan kaupunki viestii ulospäin esimerkiksi kuntalaisille tai medialle.

Viralliset kannat	Tiedotusvastuu toimialakohtainen ulkoinen viestintä
• Kaupunginjohtaja • Hallintojohtaja • Kaupunginhallituksen osalta kaupunginhallituksen puheenjohtaja, kaupunginjohtaja, hallintojohtaja • Sovittaessa toimialajohtaja	• Toimialajohtajat • Muut ko. asiasta vastuussa olevat viranhaltijat

Häiriö- ja kriisitilanteissa viestitään erillisen ohjeen mukaisesti.



3. Sisäinen viestintä

3.1 Viestinnän kanavat

1. Intranet (Vakka)

Nivalan kaupungilla on intranet (Vakka), jota käytetään kaupungin sisäiseen viestintään ja ohjeistamiseen. Intraan julkaistaan kaikki henkilöstöä koskevat ohjeistukset sekä muut asiakirjat. Intranet on koko henkilöstön käytössä.

2. Sähköposti

Nivalan kaupungin sähköpostijärjestelmänä on O365. Sisäisessä tiedottamisessa käytetään sähköpostiryhmiä (joista listaus löytyy Vakasta) ja yksittäisiä sähköpostiviestejä.

3. Henkilöstöinfo

Henkilöstöinfo järjestetään vähintään 1–2 kertaa vuodessa koko henkilöstöä koskevista ajankohtaisista asioista. Lisäksi useammin tarpeen vaatiessa.

4. Esihenkilöfoorumi

Esihenkilöfoorumi järjestetään 2–3 kertaa puolivuositain. Tilaisuus on sekä informatiivinen että vuorovaikutuksellinen tapahtuma.

5. Henkilöstöpalaveri

Aktiiviseen vuorovaikutukseen sisältyvät mm. työyksikkökohtaiset säännölliset palaverit, joista pidetään muistiota. Palavereissa mm. pidetään henkilöstö ajan tasalla kaupungin organisaatiota koskevista kysymyksistä. Toimipisteet pitävät kuukausittain henkilöstöpalaverin/osastopalaverin ajankohtaisista asioista ja meneillään olevista toimista/töistä.

6. Kehityskeskustelu

Työntekijän kanssa käydään kehityskeskustelu kerran vuodessa. Kehityskeskusteluissa käytetään Solveon Talentti-järjestelmää.

7. Info-tv

Kaupungintalon aulassa, kirjastolla, nuorisotilalla ja kouluilla on käytössä info-tv-näytöt.

8. Johtoryhmän kokoukset

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

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.

9. Wilma ja Daisy

Kouluilla käytetään Wilma-järjestelmää koulun sisäiseen viestintään oppilaiden ja henkilökunnan kesken.

Nivalan päiväkodeissa on käytössä Daisy-järjestelmä, jonka kautta huoltajille tiedotetaan koko varhaiskasvatusta koskevista asioista.

10. Whatsapp

Whatsapp-pikaviestisovellusta hyödynnetään toimialojen sisäisessä viestinnässä.

3.2 Uusien työntekijöiden perehdyttäminen

Uudet työntekijät on perehdytettävä kaupungin organisaatioon sekä työyksikköönsä. Perehdyttämisestä vastaa työntekijän lähin esihenkilö.

4. Ulkoinen viestintä

4.1 Viestinnän kanavat

1. Kaupunki tiedottaa -palsta

Nivala-lehdessä julkaistaan Kaupunki tiedottaa-palsta, jossa on kaupungin ajankohtaisia asioita.

2. Verkkosivut

Kaupungilla on omat verkkosivut, joilla julkaistaan ajantasaiset tiedot ja kaupunkia koskevat tiedotteet ja tapahtumat. Verkkosivuilla löytyy toimialakohtaiset kuvaukset, jotka on tuotu verkkosivuille suoraan suomi.fi-sivustolta. Kunkin toimialan on huolehdittava, että edustamiensa palvelujen osalta kaupungin verkkosivuilla on ajantasaiset tiedot, rekisteriselosteet ja lomakkeet. Toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan kaupungin verkkosivuilla. Sivuilta löytyy myös koko kaupungin henkilöstön kattava yhteystietoluettelo. Kuntalaisilla on mahdollisuus jättää palautetta kaupungin eri toimialoille verkkosivuilla olevan lomakkeen kautta.

3. Sosiaalinen media

Nivalan kaupungilla on omissa nimissään sosiaalisen median tilit Facebookissa, Instagramissa, LinkedInissä, X:ssä, TikTokissa, Snapchatissä ja Youtubessa. Niiden lisäksi tilejä löytyy toimialoittain seuraavasti:

- **Facebook** (Nivalan kaupunginkirjasto, Nivalan nuorisopalvelut, Nuorisotila Kulmaus, Nivalan lukio, Nivalan kulttuuripalvelut, Visit Nivala, Nivalan maaseutunäyttely)
- **Instagram** (Nivalan kaupunginkirjasto, Nivalan nuorisopalvelut, Nuorisotila Kulmaus, Nivalan lukio, Niva-Kaijan koulu, Kyösti Kallion koulu, Ahteen koulu, Erkkilän koulu, Haikaran koulu, Nivalan kulttuuripalvelut, Visit Nivala, Nivalan maaseutunäyttely)
- **Tiktok** (Nivalan nuorisopalvelut, Nuorisotila Kulmaus)
- **Snapchat** (Nuorisotila Kulmaus)

Sosiaalisen median kanavat toimivat nopeana tiedotuskanavana kuntalaisille ja asiakkaille, kuitenkin tulee muistaa, että päätiedotuskanava on aina verkkosivut ja some-kanavat ovat

verkkosivuja tukeva viestintäkanava. Samalla kun some-kanavissa jaetaan tietoa, tuodaan niiden avulla kaupunkia organisaationa lähemmäs kuntalaisia.

Some-tiimi päivystää virka-aikana kaupungin Facebook- ja Instagram-tileillä ja julkaisee näihin toimitettua materiaalia. Muut kaupungin kanavat ovat markkinointi- ja viestintäasiantuntijan hallinnoimia. Toimialojen omia tilejä hallinnoidaan suoraan toimialalta.

Nivalan kaupungin henkilöstöön kuuluvalla ei ole ilman erikseen myönnettävää oikeutta esiintyä kunnan nimissä sosiaalisessa mediassa. Jokaisen kaupungin palveluksessa olevan on sosiaalisessa mediassa esiintyessään huomioitava asemansa kuntaorganisaatiossa, vältettävä työnantajan julkista arvostelua ja kaikenlaista työtehtäviin, asiakkaisiin ja työtovereihin liittyvää epävirallista tiedottamista.

Työntekijänä tai luottamushenkilönä sosiaalisessa mediassa

- Kannattaa muistaa, että kunnan työntekijän ja varsinkin esihenkilön on käytännössä lähes mahdotonta toimia sosiaalisessa mediassa vain yksityishenkilönä, vaan oma kommentointi liitetään vääjäämättä myös ammattirooliin.
- Pohdi omaa kirjoitustasi ennen sen julkaisemista aina hetki ja mieti, onko julkaisun sävy epäselvä tai helposti väärin ymmärrettävä.
- Kun kirjoitat organisaation edustajan roolissa, mieti ulkopuolisen näkökulmasta, miltä viestisi näyttää organisaatioon kuulumattomalle henkilölle. Ota erityisesti huomioon työtehtäväsi laatu ja käyttämäsi sosiaalisen median kanava sekä kirjoitustyyli.

4. Ilmoitustaulu

Kaupungilla on käytössään sähköinen ilmoitustaulu, jossa on nähtävillä sen hetkiset ajankohtaiset kuulutukset. Nämä löytyvät verkkosivujen etusivuilta, kohdasta Viralliset kuulutukset ja ilmoitukset.

5. Asiointipiste

Asiointipiste sijaitsee kaupungintalolla. Asiointipiste on kunnan ylläpitämä asiakaspalvelupiste, jossa on saatavana vähintään kahden eri viranomaisen palveluja. Se tarjoaa mm. seuraavanlaisia palveluita kuntalaisille:

- neuvontaa ja opastusta kunnan omiin palveluihin maanantaista-perjantaihin sekä Kelan palveluihin maanantaista-tiistaihin
- asiakirjojen kopiointia

- käytössä itsepalvelupääte viranomaisten sähköiseen asiointiin
- käteiskassa, Mobilepay (ei laskujen maksua)
- lomakkeita ja esitteitä
- asiakirjojen ja kirjeiden vastaanottaminen ja luovuttaminen
- kokoustilojen varaaminen

6. Tiedotteet

Kaupunki tekee ja julkaisee tiedotteita tarpeen vaatiessa eri tiedotuskanavissaan sekä edelleen lähettää niitä medialle julkaistavaksi.

7. Wilma ja Daisy

Kouluilla käytetään Wilma-järjestelmää koulun ulkoiseen viestintään oppilaiden, oppilaiden huoltajien ja henkilökunnan kesken.

Nivalan päiväkodeissa on käytössä Daisy-järjestelmä, jonka kautta huoltajille tiedotetaan koko varhaiskasvatusta koskevista asioista.

8. Nivala.fi -verkkosivusto

Nivalan kaupungin verkkosivut osoitteessa www.nivala.fi toimivat kuntaviestinnän tärkeimpänä kanavana ottaen huomioon kuitenkin sen, että kunnan viestintää ei voi jättää ainoastaan verkkoviestinnän varaan. Ne tarjoavat kustannustehokkaan alustan kunnan viestinnälle kuntalaisille ja muille sidosryhmille.

Verkkosivujen rooli korostuu niiden toimiessa virallisena ilmoitustauluna: Kuntalain mukaisesti Nivalan kaupungin ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu sekä tarpeen niin vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla.

Verkkosivuston päivitysvastuu on jaettu toimialojen verkkoviestijöille. Näin pyritään turvaamaan, että uusi tieto päivitetään sivuille ajantasaisesti. Verkkoviestijät pitävät oman vastualueensa sivut ajantasaisina ja neuvovat tarvittaessa muitakin sivujen käyttäjiä yksinkertaisissa päivitysasioissa. Verkkosivujen kautta on tarkoitus jakaa ajankohtaista ja tiivistä informaatiota kunnasta ja sen toiminnasta. Lisätietoja laajemmista asiakokonaisuuksista, vanhemmista asioista ja päätöksistä saa pyydettäessä hallintokunnilta.

Kaupungin verkkosivuilla voidaan julkaista kunnan palveluksessa olevan henkilön asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa koskevia julkisia tietoja, jos se kunnan toiminnan kannalta on

tarpeellista ja perusteltua. Yksityishenkilöiden osoite-, puhelinnumero- ja muita yhteystietoja ei julkaista kunnan kotisivuilla. Kunnan luottamushenkilöiden yhteystiedot voidaan julkaista kotisivuilla, jos siihen on saatu asianomaisen suostumus.

Nivalan kaupungin toimialojen lakisääteiset palvelukuvaukset ovat talletettu kaupungin verkkosivuille. PTV-tiedot tulevat kaupungin sivuille suomi.fi-tietokannasta, johon ne päivittää jokaisen toimialan oma vastuhenkilö.

Verkkosivuston kehittämisvastuu ja pääkäyttäjäyys on markkinoinnin ja viestinnän asiantuntijalla, joka vastaa myös verkkosivuihin liittyvistä ohjeistuksista ja myös tietojen päivityksistä.

Nivala.fi -sivusto on suunniteltu yhdessä asiantuntijoiden kanssa kuntasivuston vaatimuksia vastaavaksi: käyttäjäystävällisyys, saavutettavuus, helppokäyttöisyys ja esteettömyys on pyritty huomioimaan, ja niiden parantamiseksi tehdään jatkuvasti kehittämistyötä.

9. Viralliset ilmoitukset ja kuulutukset

Kuntalain mukaisesti Nivalan kaupungin ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu sekä tarpeen niin vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla.

Nivalan kaupungin virallinen tiedotuskanava yleisessä tietoverkossa on nivala.fi, jossa sijaitsee kaupungin virallinen ilmoitustaulu, kohdassa Viralliset kuulutukset ja ilmoitukset.

Lisäksi ilmoituksia voidaan julkaista myös

- toimialojen harkinnan mukaan paikallislehdissä
- viran- ja toimenhakuilmoitukset julkaistaan harkinnan mukaan myös muissa sanomalehdissä ja ammattijulkaisuissa, sosiaalisessa mediassa ja aina Kuntarekryssä
- muissa omissa kanavissa, kuten verkkosivuilla ja sosiaalisen media kanavissa tiedotteina
- taikka valtuuston päättämien periaatteiden mukaisesti

10. Valmistelu ja päätösviestintä

Kuntalaki 29 § viestintä velvoittaa kuntaa mm. tiedottamaan valmistelussa olevista asioista sekä siitä, millä tavoin kuntalaiset voivat osallistua päätösten valmisteluun.

Nivalassa kuntalainen voi antaa kaupungille palautetta kirjeitse/netin kautta, olla suoraan yhteydessä kaupunkiin tai tehdä kuntalaisaloite. Kaupunginvaltuuston, -hallituksen ja lautakuntien esityslistat ja pöytäkirjat ovat luettavissa netissä.

Kuntalaiset voivat seurata päätöksentekoa julkaistujen kaupungin toimielinten kokousten esityslistojen ja pöytäkirjojen, viranhaltijapäätösten sekä kuulutusten kautta kaupungin verkkosivuilla.

11. Julkiset ja salassa pidettävät asiat

Kokousten päätösviestinnässä on otettava huomioon eri lakeja ja säännöksiä, joita ovat mm. kuntalaki, julkisuuslain salassapitosäädökset, henkilötietolaki.

Viranomaisten asiakirjat ovat pääsääntöisesti julkisia. Lain mukaan salassa pidettäviä asioita ei anneta julkisuuteen. Julkisuuslaissa on lueteltu salassa pidettävät asiat.

Kokousasiat on pyrittävä kirjoittamaan niin, että käsiteltävä asia on varsinaisessa pykälätekstissä eikä liitteessä. Pykälätekstin tulee olla ymmärrettävää.



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 vuonna 2017 (mm. asiakirjat, logot), jota käytetään viestinnässä. Graafinen ohjeistus ja käytettävät materiaalit löytyvät työntekijöiden intrasta. Virallisia asiakirjapohjia käytetään ulospäin viestiessä sekä sisäisissä virallisissa asiakirjoissa.

Liitteenä Nivalan kaupungin graafinen ohjeistus, joka on tallennettu myös Vakkaan.

Kaupungin logona voidaan käyttää jompaakumpaa seuraavista:



7. Yleisönosastokirjoituksiin ja kritiikkiin sosiaalisessa mediassa 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. Tekstiviestipalstojen viesteihin ei reagoida, ellei tilanne välttämättä sitä vaadi. Samoin toimitaan myös sosiaalisessa mediassa. Palautteeseen vastataan asiallisesti mutta jos se kohdistuu esimerkiksi johonkin tiettyyn henkilöön, pyydetään ennen reagointia esihenkilöltä mielipide oikeasta lähestymistavasta. Sama pätee myös muuhun nettikirjoitteluun.

8. Kuvien käyttö viestinnässä

Kun viestinnässä käytetään valokuvia tai muita kuvia, on oltava selvillä niiden tekijänoikeuksista. Internetistä kuvia ladatessa viestinnän ja markkinoinnin käyttöön on tarkistettava, onko kuva vapaasti käytettävissä ja jaettaessa. Hyväksi voi käyttää myös internetin kuvapankkeja. Mitä tahansa sisältöä ei saa ladata omaan käyttöön ilman lupaa. Kuvia ei saa myöskään muokata ilman sen ottajan tai tekijän lupaa. Helpointa on, kun käytetään omaa materiaalia ja/tai joko ilmaisia tai maksullisia kuvapankkeja.

Kuvien tekijänoikeus on lähtökohtaisesti sen ottajalla tai tekijällä. Tekijän- ja käyttöoikeuksista voi sopia ja niitä voi siirtää kuvan ottajan kanssa tehdyllä erillisellä sopimuksella. Myös työsuhteessa otetun kuvan tekijänoikeudet syntyvät kuvan ottajalle eivätkä siis suoraan siirry työnantajalle.

Julkisilla paikoilla kuvaaminen on sallittua. Tällaisia ovat mm. kaupungin tilat ja tapahtumat. Kuvia julkaistaessa on kuitenkin käytettävä maalaisjärkeä: jos kuva loukkaa tai asettaa siinä olevan henkilön naurunalaiseksi, on sen käyttö kielletty. Kuvia saa julkaista kaupungin omissa kanavissa.

Valokuvien julkaisemiseen internetissä sovelletaan tietosuojalain kaikkia säännöksiä. S Tietosuojalaki koskee sellaista valokuvaa, josta henkilö on tunnistettavissa. Jos kuvan yhteydessä julkaistaan kohteen nimi, henkilötiedon tunnusmerkit täyttyvät varmasti. Valokuva voi olla tietosuojalain tarkoittama mahdollisesti yksityisyyden suojaava henkilötieto. Jotta välttyisi rikkomasta tietosuojalain säädöksiä, on varmintä pyytää aina lupa kuvan julkaisemiseen kuvattavalta itseltään.

Henkilön kuvaa ei saa käyttää markkinointitarkoituksiin ilman henkilön lupaa. Kun alaikäisestä otettuja kuvia julkaistaan netissä, sanomalehdissä tai muissa julkaisuissa, jotka kuka tahansa voi nähdä, tarvitaan huoltajan lupa. Tietyissä tapauksissa on hyvä pyytää kirjallinen kuvauslupa kuvattavalta kohteelta, myös muilta kuin alaikäisiltä.

9. Häiriötilanteiden tiedotus ja viestintä

Häiriötilanteissa on ehdittävä tiedottamaan ennen huhuja. Väärän tiedon leviäminen on estettävä.

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. Erytistilanteista 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 verkkosivuille tulee laittaa nopeasti tieto, mitä on tapahtunut, toimintaohjeet kuntalaisille sekä mistä saa tarvittaessa lisätietoja.

Liitteenä kriisi- ja häiriötilanteiden viestintäsuunnitelma, joka on tallennettu henkilöstön saataville Vakkaan.

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.



LIITTEET

Kriisi- ja häiriötilanteiden viestintäsuunnitelma

Nivalan kaupungin graafinen ohjeistus

