



## **Valkeakosken kaupungin viestintä**



## **Valkeakosken kaupungin viestintä:**

<b>1. Viestinnän tarkoitus ja lähtökohdat – miksi viestimme</b>	<b>3</b>
<b>2. Viestinnän peruseriaatteet – mitä viestimme</b>	<b>3</b>
2.1. Avoimuus, aktiivisuus, ajankohtaisuus ja tasapuolisuus	4
2.3. Tunnistettavuus	4
<b>3. Miten viestimme</b>	<b>5</b>
3.1. Sisäinen viestintä	5
3.2. Valkeakosken kaupungin sisäisen viestinnän välineet	5
3.3. Ulkoinen viestintä	6
3.4. Valkeakosken kaupungin ulkoisen viestinnän välineet	6
<b>4. Viestinnän organisointi ja vastuu</b>	<b>8</b>
4.1. Organisointi	8
4.2. Viestintävastuut	9
<b>5. Viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa</b>	<b>10</b>
5.1. Kriisiviestintä	10
5.2. Kunta tiedottaa poikkeusoloissa	11
<b>6. Viestinnän seuranta ja kehittäminen</b>	<b>11</b>
6.1. Sisäisen viestinnän onnistumiseksi	12
6.2. Ulkoisen viestinnän onnistumiseksi	12



## 1. Viestinnän tarkoitus ja lähtökohdat – *miksi viestimme*

Viestinnän perustehtävä on tiedon välittäminen.

Viestinnällä:

- tuetaan kaupunkistrategiassa asetettujen päämäärien saavuttamista,
- vahvistetaan kaupungin mainetta ja kuntakuvaa haluttuun suuntaan,
- tarjotaan tietoa palveluista,
- kerrotaan kuntalaisille, henkilöstölle ja muille sidosryhmille tärkeistä ajankohtaisista asioista,
- edistetään kuntalaisten ja henkilöstön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia,
- lisätään kaupungin ja sen sidosryhmien välistä vuorovaikutusta sekä
- vahvistetaan henkilöstön sitoutumista ja yhteisöllisyyttä.

Viestintään velvoittaa lainsäädäntö. Perustuslaki, julkisuuslainsäädäntö, kuntalaki sekä hallintolaki säätelevät kunnan viestintävelvollisuutta. Huomioon on otettava myös maa- ja rakennuslaki sekä laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa.

## 2. Viestinnän peruseriaatteet – *mitä viestimme*

Valkeakosken kaupungin visio ” Valkeakoski on kasvava, korkean osaamisen ja hyvien palveluiden asuin- ja yrityskaupunki – todellinen mansikkapaikka” ei toteudu ilman viestintää.

Valkeakosken kaupungin viestintä perustuu kaupungin arvoihin, joita ovat yhteistyökykyisyys, kehityshakuisuus, avoimuus, oikeudenmukaisuus ja luovuus.

**Yhteistyökykyisyys.** Viestintä on yhteistyötä eri sidosryhmien välillä. Kaupungin viestinnästä vastaavat kaikki; kukin erikseen oman toimialueensa ja tehtävänsä osalta.

**Kehityshakuisuus.** Viestinnän tehokkuuteen ja nopeuteen panostetaan hyödyntämällä nykyaikaista viestintäteknikkaa. Viestinnän toimintaa konaisuutena seurataan säännönmukaisesti ja toimintaa kehitetään suunnitelmallisesti.

**Avoimuus.** Kaikkien osapuolien edun mukaista on, että asiat kerrotaan avoimesti syineen ja seurauksineen.

**Oikeudenmukaisuus.** Viestinnässä kohdellaan eri sidosryhmiä tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti.

**Luovuus.** Ulkoisille sidosryhmille suunnattu viestintä on uudistuvaa ja innovatiivista kuitenkin siten, että viestintä on ulkoasultaan tunnistettavissa Valkeakosken kaupungin viestinnäksi.



## 2.1. Avoimuus, aktiivisuus, ajankohtaisuus ja tasapuolisuus

Valkeakosken kaupungin tehtävänä on oma-aloitteisesti ja aktiivisesti tiedottaa asioista valmistelusta päätöksentekoon. Viestinnässä on kerrottava asiat mahdollisimman objektiivisesti ja monipuolisesti tosiasioihin perustuen. Valkeakosken kaupungin viestinnän tulee olla perusvireeltään positiivista kieltämättä kuitenkaan negatiivisiakaan asioita. *Kaupungin tiedottamisen on perustuttava kaupungin viralliseen kantaan tiedotettavasta asiasta, ei tiedottavan henkilön omaan näkemykseen.*

Ajankohtaisista kuntalaisia kiinnostavista asioista on pyrittävä tiedottamaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa huomioiden kuitenkin julkisuuslainsäädännön asettamat rajoitteet kuin myös tarkoituksenmukaisuus seikat. Etukäteistiedottamisella ei saa pyrkiä vaikuttamaan päätöksentekijöihin; etukäteistiedottamisen tulee olla päätösneutraalia. Asioissa, joista päätetään useammalla päätöksentekotavalla, *tulee selkeästi tuoda esille päätöksenteon kulloinenkin vaihe.*

Kokousten jälkeisessä tiedottamisessa kerrotaan tehdyistä päätöksistä, mahdollisista äänestyksistä ja eriävistä mielipiteistä, pöydällepanosta tai muusta asian käsittelyyn vaikuttavasta merkittävästä asiasta. *Kokouksissa käydyt keskustelut ovat luottamuksellisia; niistä ei tule tiedottaa.*

Jokaisella kaupungin työntekijällä on vastuu hyvästä viestinnästä. Tieto ei kulje, jos viestinnästä ei aktiivisesti huolehdita. Erityistä huomiota viestintään tulee kiinnittää muutos- ja kriisitilanteissa. Viestintäsuunnitelma tulee sisältyä omana osionaan myös kaikkiin isoimpiin hankkeisiin ja projekteihin.

## 2.2. Jatkuvuus, säännöllisyys, selkeys ja ymmärrettävyys

Kaupungin viestinnän tulee olla jatkuvaa ja säännöllistä; siten syntyy luottamusta kaupungin toimintaan.

Viestinnän tulee olla kaikkien ymmärrettävissä olevaa, yleiskielistä, kirjoitus- ja ulkoasultaan selkeää, helposti luettavissa ja ymmärrettävissä olevaa. Turhaa kapulakielisyyttä, erityis- ja ammattialatermistä tulee välttää.

## 2.3. Tunnistettavuus

Sidosryhmille suunnattujen tiedotteiden, kirjeiden, mainosten, esitteiden ja muun materiaalin tulee olla ulkoasultaan Valkeakosken kaupungin viestinnäksi tunnistettavaa. Yhtenäinen visuaalinen ilme on tärkeä viestinnän työkalu ja kuntakuvan tekijä. Yhtenäinen ilme kertoo ulospäin keskinäisestä sitoutumisesta ja vahvasta yhteisestä organisaatiosta.

Yhtenäisen visuaalisen ilmeen luomiseksi ja ylläpitämiseksi kaupunki on hyväksynyt oman erillisen graafisen ohjeistuksen, jota tulee velvoittavana noudattaa kaikessa kaupungin viestinnässä. Graafinen ohjeistus on materiaalin suunnittelua ja toteutusta helpottava työväline.



### 3. Miten viestimme

Viestintä jakautuu ulkoiseen ja sisäiseen viestintään. Onnistunut sisäinen viestintä on pohjana hyvin toimivalle ulkoiselle viestinnälle.

#### 3.1. Sisäinen viestintä

Sisäisellä viestinnällä varmistetaan, että kaupungin oma henkilöstö ja luottamushenkilöt saavat työnsä tarkoituksenmukaiseen suorittamiseen tarvitsemansa tiedon.

Sisäinen viestintä on osa esimiehille kuuluvia tehtäviä ja tätä kautta johtamisen väline. Sisäisen viestinnän onnistuminen vaatii kuitenkin koko henkilökunnan myötävaikutusta. Jokaisen kaupungin palveluksessa olevan henkilön tulee omalta osaltaan huolehtia viestinnästä, jokaisen tulee viestiä omaan toimi- tai tehtäväalueeseensa liittyvistä asioista.

Hyvin toimiva sisäinen viestintä:

- edesauttaa merkittävästi organisaation menestymistä,
- edesauttaa maineen hallintaa ja kuntakuvan kirkastamista,
- lisää henkilöstön tyytyväisyyttä työhön ja työyhteisöön,
- lisää motivaatiota ja työtehoa,
- luo pohjan ulkoisen viestinnän onnistumiselle,
- luo pohjan asiakaslähtöiselle ja ystävälliselle palvelulle sekä
- mahdollistaa henkilöstön ja kuntalaisten vaikuttamismahdollisuudet.

#### 3.2. Valkeakosken kaupungin sisäisen viestinnän välineet

**Kasvokkain viestintä** muiden muassa kehityskeskusteluiden, työpaikkakokousten, muiden palaverien, erilaisten tiedotustilaisuuksien muodossa on tehokkain sisäisen viestinnän muoto. Myös työhön perehdytys on kasvokkain tapahtuva viestintätilanne. Esimiesten tulee kiinnittää erityistä huomiota kasvokkain viestintään.

**Kaupungin verkkosivut [www.valkeakoski.fi](http://www.valkeakoski.fi)** toimivat sekä ulkoisen että sisäisen viestinnän välineinä. Intranet-sivut keskittyvät pelkästään sisäiseen viestintään.

**Yleiskirjeet ja tiedotteet** keskittyvät tietyn asian tehokkaaseen tiedottamiseen koko henkilöstölle. Kirjallisella aineksella tuetaan suullista tiedottamista.

**Sähköpostiviestit** ovat nykypäivän kohdennetun viestinnän väline. Sähköposti on nopea tapa saada tieto välittymään suurellekin vastaanottajajoukolle. Tällöin on kuitenkin muistettava huolehtia myös niiden tiedonsaannista, joilla ei ole sähköpostia käytettävissään. Kaupungin tietohallinto on erikseen laatinut käyttäjän tietoturvaohjeistuksen liittyen sähköposti- ja internetyhteyksien käyttöön.



**Henkilöstölehti Viisari** tiedottaa henkilöstölle sitä lähellä olevista asioista ja tarjoaa välineen vapaa-muotoisempaan tiedonvaihtoon.

### 3.3. Ulkoinen viestintä

Valkeakoski-kuvaa rakennetaan ulkoisella viestinnällä. Kaupungin tulee huolehtia ulkoisella viestinnällä, että sen eri sidosryhmillä on hallussaan riittävä tieto kaupungin asioiden hoidosta, päätöksenteosta, palvelutarjonnasta ja kaupungin kehittämissuunnitelmista. Kattava viestinnällinen yhteistyö on avaintekijä kaupungin mainetta rakennettaessa.

Kaupungin tärkeimpiä sidosryhmiä ovat:

- asukkaat (valkeakoskelaiset ja tavoiteltavat uudet asukkaat),
- kaupungin henkilöstö (mukaan lukien henkilöstön edunvalvontajärjestöt),
- yritykset (valkeakoskelaiset ja tavoiteltavat uudet yritykset),
- asiakkaat,
- tiedotusvälineet (paikallinen, alueellinen ja valtakunnallinen sanomalehdistö, ammattilehdet, aikakauslehdet, radio ja tv sekä muut sähköisen viestinnän kanavat),
- valkeakoskelaiset yhteisöt (kansalaisjärjestöt, asukasyhdistykset, urheilu- ja kulttuurijärjestöt ym.),
- valkeakoskelaiset oppilaitokset (mukaan lukien yhteistyöoppilaitokset lähialueilla),
- muut kunnat (Etelä-Pirkanmaan kunnat, muut lähialueen kunnat, ystävyyskaupungit jne.),
- luottamushenkilöt,
- paikalliset, alueelliset ja valtakunnalliset viranomaiset,
- kaupunkikonserniin kuuluvat yhteisöt sekä
- yhteisöt, joissa kaupunki on jäsenenä.

Kaupungin viestinnän eri kohderyhmät tulee huomioida viestinnän suunnittelussa; erilaisten kohderyhmien palvelu edellyttää erilaista viestintää. Kohderyhmien erilaiset tarpeet ja mahdollisuudet viestintävälineiden seuraamiseen tulee huomioida, erityisesti vammaisten ja etnisten vähemmistöjen mahdollisuudet saada tietoa tulee turvata.

Myönteisen Valkeakoski-kuvan ylläpitäminen ja rakentaminen sekä parhaan mahdollisen viestinnän luominen edellyttää pitkäjänteistä työtä. Etenkin joukkotiedotusvälineet ja niiden kautta välittyvät viestit ovat keskeisessä asemassa kuntakuvan luomisessa. Tiedotusvälineitä tuleekin palvella avoimesti, aktiivisesti, nopeasti ja luotettavasti.

### 3.4. Valkeakosken kaupungin ulkoisen viestinnän välineet

Aktiivisella ulkoisella viestinnällä nostetaan esille kaupungin näkökulma asioihin ja lisätään näkyvyyttä.

**Välitön palveluviestintä.** Jokainen kaupungin työntekijä toimii kaupungin palvelu- ja markkinointiviestijänä työskennellessään jossakin kaupungin toimipisteessä. Asiakaspalvelussa annetaan kasvot kaupungin toiminnalle. Kuntalaisen tai muun palvelunsaajan kokemuksella kohtaamisestaan kaupungin edustajan/työntekijän kanssa on keskeinen merkitys koko kaupungista syntyvälle mielikuvalle. Palvelualttius, ystävällinen ja kohtelias suhtautuminen ovat avaintekijöitä asiakaspalvelussa. *Tyytyväinen asiakas on parasta mahdollista markkinointiviestintää.*



**Verkkoviestintä** on nykypäivän viestintäväline. Verkkoviestinnän merkitys on kasvanut ja kasvaa jatkuvasti. Internetistä haetaan ajantasaista ja luotettavaa tietoa kunnan toiminnasta sekä palveluista.

Kaupungin kotisivujen tehtävänä on palvella kuntalaisia yhtenä keskeisimmistä viestintävälineistä huomioiden kuitenkin, että kaupungin viestintää ei voi jättää ainoastaan verkkoviestinnän varaan. Kuntalaispalvelun lisäksi hyvin toteutetut verkkosivut markkinoivat ja profiloivat kuntaa.

Kaupungin verkkoviestintää ohjaa ja koordinoi verkkotoimittaja. Verkkotoimittajalla on päävastuu verkkoviestinnän yhdenmukaisuudesta ja vastuu toimituksellisesta ulkoasusta. Sisällöntuotantovastuu on hajautettuna palvelukeskuksiin. Jokainen palvelukeskus omalta osaltaan vastaa, että kaupungin verkkosivut ovat ajan tasalla ja asiakas löytää niistä oleellista tietoa. *Jokaisella kaupungin verkkosivujen päivittäjällä on vastuu huolehtia kaupungin verkkosivujen käytettävyydestä ja esillä olevan tiedon ajantasaisuudesta.*

Kaupungin verkkoviestinnästä on laadittu yksityiskohtaiset ohjeet, joissa määritellään verkkoviestinnän sekä kotisivujen keskeiset toteutusohjeet. Verkkoviestinnän ohjeita täydennetään tarvittaessa.

**Tiedote** on usein käyttökelpoinen ja tehokas tapa saattaa asia tiedotusvälineiden ja sitä kautta kuntalaisten tietoon. *Tiedote tulisi laatia aina asioista, joilla arvioidaan olevan uutisarvoa. Tiedotteen tekemiselle ei tule asettaa liian korkeaa kynnystä.*

Hyvä tiedote vastaa kysymyksiin mitä, missä, milloin, miksi ja kuka. *Tiedotteessa otsikko on tärkein, sen tulee kuvata tiedotteen sisältöä, herättää mielenkiintoa ja ohjata itse asiasisältöön. Tiedotettavan asian ydin tulee esittää heti tiedotteen alussa ja tiedotteessa tulee aina olla lisätietojen antajan nimi ja yhteystiedot. Hyvä tiedotteen pituus on yksi tekstiliuska, mutta siihen voidaan tarvittaessa liittää havainnollistavia kaavioita ja tilastoja.*

Mikäli tiedotetaan asiasta, joka julkistetaan vasta myöhempänä ajankohtana, tulee tiedotteeseen selkeästi merkitä, milloin tiedote on julkaisuvapaa.

Kaupungin tärkeimmät tiedotteet tulee julkaista myös kaupungin omilla verkkosivuilla.

**Uutisvinkin** antaminen on käyttökelpoinen tapa uutisoida jokin pienempi asia, josta ei aivan ole tiedotteeksi asti.

Kaupunginkanslia ylläpitää keskitetysti listaa tiedotusvälineistä, joille tiedotteet tai uutisvinkit toimitetaan.

**Tiedotustilaisuuksia** tulee järjestää harkiten. Tiedotustilaisuus on syytä järjestää silloin, kun on kyse merkittävästä ja erityistä huomioita herättävästä asiasta tai jos asia sisältää paikan päällä esiteltävää materiaalia. Kutsu tiedotustilaisuuteen tulee lähettää noin viikko etukäteen. Kutsussa on mainittava tilaisuuden aika, paikka, aihe sekä asiaa esittelevien henkilöiden nimet. Tiedotustilaisuudessa tulee olla jaossa aina myös kirjallista materiaalia.

Tiedotustilaisuudet tulee pyrkiä pitämään aikataulullisesti siten, että tiedotusvälineiden edustajat pääsevät saapumaan paikalle (aamupäivä). Tiedotustilaisuuksia ei järjestetä viikonloppuisin, muutoin kuin erityistilanteissa.



Kaupunginhallituksen kokouksen päätöksistä pidetään tiedotustilaisuus lehdistölle aina kokousta seuraavana päivänä.

**Haastattelut.** Tiedotusvälineillä on oikeus vapaasti pyytää haastatteluja. Haastatteluun ei ole pakko suostua, mutta kieltäytyminen on aina pystyttävä perustelevaan hyvin. Toimittajan puhelinsoittoon on pääsääntöisesti syytä suhtautua kuten haastattelupyyntöön. Toimialojen tulee sopia siitä, kuka antaa haastatteluja missäkin asiasta. Pääsääntönä on, että jokainen antaa haastatteluja vain omaan toimenkuvaansa ja toimialaansa liittyvissä asioissa. Haastateltavan tulee olla perehtynyt kyseessä olevaan asiaan ja tiedotusvälineille annettava informaatio tulee olla tarkoin harkittua. Toimittajan puhelinsoittoon tai haastatteluun on pyydettyä aikaa valmistautua, mikäli asiasisältö ei ole täysin hallussa tai ei ole varma, mitä viestiä toimittajalle halutaan välittää. Myös kiistanalaisista ja negatiivisista asioista on voitava puhua avoimesti ja asiallisesti.

Haastatteluja antaessa on syytä tarkentaa, mihin tarkoitukseen haastattelua tullaan käyttämään ja tullaanko haastattelua siteeraamaan suoraan vai käyttämään vain tausta-aineistona. Haastateltavalla on mahdollisuus julkaisuaikataulun niin sallissa pyytää haastatteluteksti tarkistettavaksi. Mahdollisia korjauksia tulee tehdä vain asiavirheiden osalta, kirjoituksen tyyliin tai toimittajan omiin näkemyksiin ei ole syytä puuttua.

**Asukas- ja yhdistystilaisuudet** ovat tärkeä foorumi sekä kuntalaisten näkemysten, aloitteiden ja kysymysten vastaanottamiseksi että kaupungin näkemysten ja suunnitelmien esittelemiseksi kuntalaisille. Kaupunki järjestää sekä alueellisia että teemallisia asukastilaisuuksia. Tilaisuuksissa esitellään ajankohtaisia ja kiinnostavia asioita, kuten asuinalueiden tulevia kehittämis- ja rakentamissuunnitelmia. Kaupunki pitää aktiivisesti yhteyttä asukas-yhdistyksiin ja niin viranhaltijat kuin luottamushenkilötkin vierailevat asukas- ja muiden yhdistysten tilaisuuksissa.

**Tiedotuslehdet** ovat muita tiedottamisen kanavia täydentävä tapa kertoa kuntalaisille kaupungin palveluista ja erityisesti kuntalaisia kiinnostavista valmisteilla olevista asioista. Kaupungin on mahdollista julkaista joko eri teemoihin liittyviä tai eri kohderyhmille suunnattuja tiedotuslehtiä tarpeen ja harkinnan mukaan. Koska tiedotuslehtien tekeminen edellyttää sekä taloudellisia että henkilöresursseja, tulee niiden julkaisemisella olla erityinen viestinnällinen tavoite ja tarve ja niiden sisältöön tulee kiinnittää erityistä huomiota.

## 4. Viestinnän organisointi ja vastuu

### 4.1. Organisointi

Kaupungin tiedotus- ja viestintätoiminta on organisoitu hajautetun viestintävastuun mukaisesti.

Kaupungin tiedottamista johtaa kaupunginhallitus. Hallitus hyväksyy yleiset ohjeet tiedottamisen periaatteista, ohjaa ja valvoo kaupungin viestintää sekä päättää tiedottamisesta vastaavista kaupungin viranhaltijoista (hallintosääntö § 24). Kaupunginhallitus vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta. Muuta tiedottamista johtaa kaupunginjohtaja. Kaupunginjohtajalla on oikeus käyttää puhevaltaa kaupunginhallituksen puolesta (kaupunginjohtajan johtosääntö § 4).

Hallintopalvelujen yksikkö hallintojohtajan johdolla koordinoi, kehittää ja suunnittelee kaupungin viestintää kaupunginhallituksen ohjeistuksen mukaan sekä vastaa päivittäistiedottamisesta keskushallinnon osalta (mm. kaupunginvaltuuston ja -hallituksen päätösten osalta).



Toimialat tiedottavat itsenäisesti omista ja lautakuntiansa asioista.

Markkinointiviestintää varten kaupungilla on oma erillinen yksikkö, jota johtaa markkinointipäällikkö. Markkinointisuunnitelma / työohjelma tuodaan vuosittain kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi ja siinä määritellään kullekin vuodelle kaupungin markkinoinnin keskeiset tavoitteet ja toimenpiteet niiden toteuttamiseksi.

Valkeakosken kaupunkikonserniin kuuluvat yhtiöt ja kaupungin määräysvallassa olevat muut yhteisöt vastaavat kukin omasta viestinnästään kaupungin viestinnällistä linjaa tukien sekä noudattaen soveltuvien osin kaupungin viestintäohjeita.

## 4.2. Viestintävastuut

Kaupunginhallitus:

- Hyväksyy viestintäohjeet.
- Ohjaa ja valvoo ohjeiden noudattamista.
- Vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta.
- Kantaa keskeisen vastuun kuntakuvan rakentamisesta.
- Edistää viestintäohjeiden toteutumista omalla esimerkillään.

Kaupunginjohtaja tukenaan kaupungin johtoryhmän jäsenet:

- Muotoilee kaupungin tavoitekuvan ja vastaa käytännön viestinnästä ja kaupunkimarkkinoinnista kokonaisuutena.
- Vastaa kaupunkistrategian jalkauttamisesta henkilöstölle.
- Ylläpitää suhteita kaupungin tärkeimpiin sidosryhmiin.
- Tiedottaa avoimesti ja aktiivisesti henkilöstölle koko organisaatiota koskevista asioista, muutoksista ja tulevaisuuden näkymistä.
- Antaa tiedotusvälineille kaupungin yleisiä linjauksia koskevat lausunnot.
- Edistää vuorovaikutteisen ilmapiirin syntymistä omalla esimerkillään.
- Tiedottaa kaupungin tavoitteista, tuloksista ja taloudellisesta tilanteesta.

Palvelukeskusten johtajat:

- Johtavat palvelukeskuksensa sisäistä ja ulkoista viestintää.
- Antavat tiedotusvälineille toimialaansa koskevat lausunnot.
- Vastaavat siitä, että toiminta luo tavoitekuvan mukaista julkisuuskuvaa ja toimialan viestintä tukee tätä tavoitekuvaa.
- Välittävät omalta osaltaan aktiivisesti tietoa palvelukeskuksessaan.
- Edistävät vuorovaikutteisen ilmapiirin syntymistä omalla esimerkillään.

Tulosaluepäälliköt:

- Huolehtivat tulosalueensa sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä palvelukeskuksen johtajan ohjeiden mukaisesti.
- Välittävät tietoa tulosalueensa henkilöstölle, palvelukeskuksen johtajalle, kaupungin johdolle ja muille tulosalueiden päälliköille.
- Edistävät vuorovaikutteisen ilmapiirin syntymistä omalla esimerkillään.



**Yksiköiden esimiehet:**

- Huolehtivat yksikön sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä palvelukeskuksen johtajan ja tulosaluepäällikön ohjeiden mukaisesti.
- Välittävät tietoa henkilöstölleen, tulosalueen päällikölle sekä muille esimiehille.
- Tiedottavat yksikön palveluista ja toiminnasta sidosryhmille.
- Vahvistavat työyhteisönsä yhteishenkeä ja toimivat siten, että alaisten sitoutuminen työhön ja työyhteisöön lisääntyy
- Tarjoavat asukkaille ja asiakkaille vaikuttamismahdollisuuksia.
- Määrittelevät yhdessä työntekijöiden, tulosalueen ja yksikön tiedotusvastaavien kanssa, mitä viestintäkanavia tiedotuksessa hyödynnetään.
- Järjestävät alaisilleen palautekanavia ja keskustelumahdollisuuksia.
- Edistävät vuorovaikutteisen ilmapiirin syntymistä omalla esimerkillään.

**Työntekijät:**

- Välittävät tietoa työssään avoimesti.
- Etsivät tarvitsemiensa tietoja aktiivisesti.
- Palvelevat asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla.
- Edistävät vuorovaikutteisen ilmapiirin syntymistä omalla esimerkillään.

Viestinnän kaikinpuolinen onnistuminen edellyttää hyviä ja monipuolisia viestintätaitoja. Viestintäosaamisen kehittäminen vaatii pitkäjänteistä ja monipuolista koulutusta sekä omaa halua kehittyä. Kaupungin johdon vastuulla on järjestää laadukasta viestintäkoulutusta kaikille organisaation jäsenille ja tätä kautta kehittää henkilöstön viestintävalmiuksia ja vuorovaikutustaitoja.

## **5. Viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa**

### **5.1. Kriisiviestintä**

Kaupunki vastaa tiedottamisesta myös kriisinomaisissa erityistilanteissa ja poikkeusoloissa, jolloin tiedottamisella on erityisen suuri merkitys. Kriisiviestintää edellyttäviä tilanteita voivat olla esimerkiksi häiriöt veden- tai sähkönjakelussa, suuronnettomuustilanteet, ympäristöongelmat tai niiden uhka. Kriisitilanteissa noudatetaan samoja viestinnän periaatteita kuin normaaliolojenkin viestinnässä kiinnittäen kuitenkin erityistä huomiota viestinnän nopeuteen ja tehokkuuteen.

Viestinnän välineet ja kanavat valitaan kulloisenkin kriisitilanteen mukaan. Uusinta käytössä olevaa tekniikkaa pyritään hyödyntämään, jotta viestin kulku olisi mahdollisimman tehokasta, nopeaa ja kattavaa. Kriisiviestinnässä keskeisenä painopisteenä ovat:

- suuremman vaaran torjuminen,
- korvaavista palveluista tiedottaminen sekä
- väärän tiedon leviämisen estäminen.



Keskeistä on, että kuntalaisille välittyy mahdollisimman nopeasti täsmällinen ja todenmukainen tieto siitä, mitä on tapahtunut, mistä se johtuu, mitä asialle ollaan tekemässä ja kuinka kuntalaisten tulee vallitsevassa tilanteessa toimia sekä miten tapahtuma vaikuttaa normaaliin elämään.

Onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu pelastuslaitosta johtavalle viranomaiselle. Laajoista sähkö- tai vesikatkoksisista on tiedotettava hätäkeskukselle, joka tarvittaessa tiedottaa edelleen. Muista peruspalvelujen häiriöistä tiedottaa aina kulloisenkin toimialan vastaava johtaja tai hänen valtuuttamansa henkilö. *Erityistilanteesta on aina ilmoitettava myös kunnan johdolle ja tiedotusvastaavalle.*

Luotettavan, ajantasaisen ja jatkuvasti saatavilla olevan tiedon tarve korostuu kriisitilanteessa. Avainasemassa ovat tällöin joukkoviestimet radio, tv ja sanomalehdet sekä verkkoviestintä. Kaupungin internet – sivuille tulee laittaa nopeasti tieto, mitä on tapahtunut, toimintaohjeet kuntalaisille sekä mistä tarvittaessa saa lisätietoa. Tiedotustilaisuudet, ovelta ovelle henkilökohtainen viestin vieminen ja kotitalouksiin jaettavat tiedotteet ovat myös käytettävissä olevia keinoja kriisitilanteissa. Toiminnan jatkumisen kannalta on välttämätöntä, että tärkeät puhelinlinjat eivät tukkeudu.

Oikeus hätätiedotteen tai muun viranomaistiedotteen antamiseen Yleisradion välitettäväksi on palo-, poliisi- ja rajavartiolaitosviranomaisilla sekä säteilyturvakeskuksella. Muita viranomaistiedotteita voivat antaa sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, maa- ja metsätalousministeriö sekä ympäristöministeriö.

## 5.2. Kunta tiedottaa poikkeusoloissa

Valmiuslain ja puolustustilalain mukaiset poikkeusolot tulevat voimaan valtioneuvoston päätöksen jälkeen. Kunnan alueella valtion ja muiden viranomaisten tiedon välittymisestä asukkaille vastaa kunta. Tiedotusta hoidetaan poikkeusoloissa samalla tavalla kuin normaalioloissa niin pitkälle kuin mahdollista.

Poikkeusolojen viestintää kunnan alueella johtaa kunnan johto. Jos kuntaan perustetaan johtokeskus, tiedotusta johdetaan johtokeskuksesta.

Poikkeusolojen tiedottamista varten Valkeakosken kaupungilla on erillinen poikkeusolojen tiedotussuunnitelma. Johtokeskuksen tiedotushenkilö hoitaa ja koordinoi yhteistyössä kaupungin johdon kanssa erityistilanteiden ja poikkeusolojen tiedottamisesta kuntalaisille kunnan alueella.

## 6. Viestinnän seuranta ja kehittäminen

Hyvä viestintä edellyttää jatkuvaa kehittämistä. Kaupunki kehittää viestintäänsä mm. käyttämällä nykyaikaisia viestintävälineitä ja -kanavia, tehostamalla ulkoista ja sisäistä viestintäyhteistyötä, parantamalla kaupungin viestintävastaavien viestintätaitoja sekä yleisesti luomalla tiedotusmyönteistä ilmapiiiriä koko kaupunkiorganisaatioon.

Kaupunki seuraa viestintäänsä ja pyrkii kehittämään sitä kaiken aikaa avoimemmaksi kannustaen samalla työyhteisöjen jäseniä aktiivisempaan viestintään.



Kaupunki seuraa asioidensa uutisointia tiedotusvälineissä. *Merkittävät virheellisyudet oikaistaan välittömästi ja tiedotusvälineissä esitettyihin kysymyksiin vastataan ripeästi, milloin se nähdään tarkoituksenmukaiseksi.* Mieli-pidesivuilla esitettyihin asiallisiin kysymyksiin vastataan, mutta muutoin mielipiteitä ei ole tarkoituksenmukaista lähteä kommentoimaan. Oikaisun tai vastauksen laatii se toimiala, jonka alaisuuteen asia kuuluu.

## 6.1. Sisäisen viestinnän onnistumiseksi

Kaupungin sisäisen viestinnän onnistumiseksi:

- Toimielinten päätöksistä tiedotetaan nopeasti heti kokouksien jälkeen.
  - Esityslistat ovat luettavissa kaupungin verkkosivuilla ja KTwebin kautta sisäverkossa ennen kokousta.
  - Pöytäkirjat ovat luettavissa kaupungin verkkosivuilla heti tarkastamisen jälkeen, KTwebin kautta jo heti laatimisen jälkeen.
- Johto tiedottaa henkilöstölle avoimesti ja säännöllisesti kaupungin taloudellisesta tilanteesta, tulevaisuuden suunnitelmista ja tulevasta muutoksista.
- Jokainen yksikkö omalta osaltaan huolehtii yksiköiden välisestä tiedonvaihdosta aktiivisesti ja avoimesti.
- Tieto välitetään oikea-aikaisesti ja oikeille kohderyhmille. Viestit ovat selkeitä ja ymmärrettäviä.
- Esimiehiä opastetaan ja tuetaan yksikön sisäisen tiedonkulun kehittämisessä.
- Viestintätehtävän hoitamiseksi viestintävastaaville taataan riittävät mahdollisuudet hoitaa tehtävänsä: mm. turvataan viestintävastaavan oma tiedonsaanti.
- Kaupungin viestintää ja hajautettua viestintäorganisaatiota vahvistetaan ja kehitetään tarjoamalla viestinnällistä koulutusta viestintävastaaville.
- Muistetaan, että viestintä on osa jokapäiväisiä tehtäviä ja vaatii onnistuakseen jokaisen panosta.

## 6.2. Ulkoisen viestinnän onnistumiseksi

Kaupungin ulkoisen viestinnän onnistumiseksi:

- Tiedotusvälineisiin ylläpidetään jatkuvia hyviä yhteistyösuhteita.
- Tiedotusvälineille laaditaan tiedotteita tärkeimmistä päätöksistä.
- Tiedotusvälineille tarjotaan aktiivisesti aiheita ja aineistoa, joilla rakennetaan kaupungin hyvää mainetta.
- Toimittajien yhteydenottoopyyntöihin vastataan mahdollisimman nopeasti ja toimitetaan toimittajan tarvitsemat tiedot aikailematta.
- Palveluissa ja toiminnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan nopeasti asianosaisille. Kun muutos vaikuttaa suoraan asianosaisten elämään, muutoksista tiedotetaan henkilökohtaisesti kirjeitse tai heitä edustavan järjestön välityksellä.
- Yksiköt tarjoavat aktiivisesti tietoa tarjoamistaan palveluista, toiminnastaan ja kehittämissankkeistaan eri viestintäkanavia hyväksi käyttäen.
- Yhteisöille ja järjestöille toimitetaan tiedotteet erikseen aina, kun on kyse heidän toimintaansa koskevasta asiasta.



- Tiedotetaan ajankohtaisista asioista nopeasti.
- Hyödynnetään tiedottamisessa sähköiset välineet ja sitä kautta saavutettava tiedon nopea kulku. Internet-sivut otetaan viestintävälineenä tehokkaaseen käyttöön.

---

Tämän ohjeistuksen Valkeakosken kaupunginhallitus on hyväksynyt kokouksessaan 3.11.2008 § 427. Ohjeistus astuu voimaan 1.12.2008 kumoaa aikaisemman viestintäohjeistuksen.