

Viestinnän ohje

Valkeakosken kaupunki

Hyväksytty KH 23.6.2025

Sisällys

1 Johdanto	3
2 Viestintää ohjaavat lait	4
3 Viestinnän tehtävät ja tavoitteet.....	5
3.1 Viestinnän tehtävät	5
3.2 Viestinnän tavoitteet	6
3.3 Kuntalaisten osallistaminen	6
4 Viestinnän vastuut ja organisointi	8
4.1 Viestinnän vastuut	8
4.2 Kaupungin henkilöstön rooli viestinnässä	8
4.3 Sisäinen viestintä ja tiedonkulku	8
4.4 Kriisiviestintä.....	9
5 Viestintäkanavat.....	10
5.1 Kaupungin verkkosivut (valkeakoski.fi)	10
5.2 Sosiaalinen media	10
5.3 Muut ulkoiset kanavat	11
6 Muu aineisto	12



1 Johdanto

Viestintä on olennainen osa Valkeakosken kaupungin toimintaa. Se edistää avoimuutta, lisää luottamusta ja vahvistaa yhteisöllisyyttä tarjoamalla asukkaille ajantasaista tietoa ja mahdollisuuksia osallistua kunnan päätöksentekoon.

Tämä viestintäohje kokoaa kaupungin sisäisen ja ulkoisen viestinnän periaatteet, vastuut ja käytännöt. Se perustuu lainsäädäntöön, kaupunkistrategiaan ja hyvän viestinnän periaatteisiin. Ohje toimii käytännön työkaluna kaikille kaupungin työntekijöille sekä luottamushenkilöille ja sen tavoitteena on varmistaa, että kaupungin viestintä on johdonmukaista, selkeää ja asukaslähtöistä.

Jokainen kaupungin työntekijä ja luottamushenkilö ovat viestijöitä. Avoimen viestintäkulttuurin edistäminen ja luotettavan tiedon jakaminen ovat yhteinen vastuu, joka tukee kaupungin arvoja ja palvelee kuntalaisia parhaalla mahdollisella tavalla.



2 Viestintää ohjaavat lait

Viestinnän tulee olla ymmärrettävää, selkeää, luotettavaa ja tasapuolista. Kunnan asukkaille ja palvelujen käyttäjille tulee luoda edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.

Tiedonsaanti on kuntalaisten osallistumisen perusedellytys.

Valkeakosken kaupungin viestintävelvollisuutta säätelevät seuraavat lait ja säädökset:

- Perustuslaki – Turvaa kansalaisten oikeuden saada tietoa viranomaisten toiminnasta.
- Julkisuuslainsäädäntö – Määrittelee asiakirjojen julkisuutta ja viranomaisen velvollisuutta tiedottaa.
- Kuntalaki – Edellyttää kunnalta avoimuutta ja tiedottamista kuntalaisille.
- EU:n tietosuoja-asetus (GDPR) – Sääntelee henkilötietojen käsittelyä ja suojaa yksilön tietosuojaa.
- Hallintolaki – Velvoittaa viranomaisia viestimään selkeästi ja ymmärrettävästi.
- Rakentamislaki ja Alueidenkäyttölaki – Sääntelee esimerkiksi rakentamiseen ja kaavoitukseen liittyvää tiedottamista.
- Kielilaki – Takaa oikeuden saada palvelua ja tietoa omalla kielellään.
- Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnassa ja hyvinvointialueella – Määrittelee, miten henkilöstölle tiedotetaan työpaikkaan liittyvistä asioista.

3 Viestinnän tehtävät ja tavoitteet

3.1 Viestinnän tehtävät

Viestinnän tehtävänä on tukea kaupunkistrategian tavoitteiden toteutumista ja edistää kaupungin visiota "*Parasta Pirkanmaalla: pienen kaupungin edut, suuren kaupungin mahdollisuudet.*"

Viestinnällä varmistetaan, että kuntalaiset, henkilöstö ja muut sidosryhmät saavat ajantasaista ja luotettavaa tietoa kaupungin palveluista, päätöksistä ja vaikuttamismahdollisuuksista.

Viestinnän onnistumista ja vaikuttavuutta arvioidaan eri mittareiden avulla.

- Tavoitettavuus ja kattavuus:
 - Viestien näkyvyys eri kanavissa (esimerkiksi verkkosivujen kävijämäärät tai sosiaalisen median näyttökerrat).
 - Uutiskirjeen tilaajien määrä ja avausprosentit.
 - Medianäkyvyys (maininnat medioissa ja mediaseurantaraportit).
 - Kohderyhmien tavoittaminen (esimerkiksi demografiatiedot).
- Osallistuminen ja vuorovaikutus:
 - Kommenttien, tykkäysten ja jakojen määrä sosiaalisen median kanavissa.
 - Kyselyihin ja palautekanaviin saatujen vastausten määrä ja laatu.
 - Osallistujamäärät tapahtumissa.
 - Keskustelujen aktiivisuus (esimerkiksi verkkokeskustelualustoilla).
 - Kysymysten tai palautteiden määrä.
- Viestinnän ymmärrettävyys ja selkeys:
 - Kohderyhmäkohtaiset palautteet viestinnän selkeydestä (esimerkiksi kyselyt tai käyttäjätestaus).
 - Virheellisten tulkintojen tai väärinymmärrysten määrä (esimerkiksi oikaisutarve).
- Luottamus ja maine:
 - Sidosryhmä- ja asukaskyselyt (esimerkiksi kuinka paljon luotetaan kaupungin viestintään).
 - Säännölliset imagokyselyt.
 - Mediaseuranta (esimerkiksi sävyanalyysi).
- Vaikuttavuus ja tiedon hyödyntäminen:

- Tietoisuuden kasvu ennen ja jälkeen viestintäkampanjan (esimerkiksi kyselyillä).
- Käyttäytymisen tai asenteiden muutokset (esimerkiksi osallistumisaktiivisuus kasvaa tai palvelun käyttö lisääntyy).
- Toimenpiteiden määrät viestinnän seurauksena (esimerkiksi ilmoittautumiset, rekisteröitymiset ja kyselyvastaukset).
- Palveluiden käyttöaste tai verkkosivuston konversioaste.

3.2 Viestinnän tavoitteet

Viestinnän tavoitteena on lisätä kaupungin vetovoimaa, tukea elinvoiman ja kasvun edellytyksiä, vahvistaa hyvinvointia sekä edistää kestäväää kehitystä ja ympäristötietoisuutta. Viestintä tukee kaupungin strategisia tavoitteita seuraavasti:

- Valkeakoski vetää puoleensa: Viestinnällä vahvistetaan kaupungin imagoa ja houkuttelevuutta asuinpaikkana, tuoden esiin sujuvaa arkea, monipuolista asumistarjontaa ja elävää kulttuuria.
- Elinvoimaa ja kasvua syntyy työstä, koulutuksesta ja yrittämisestä: Viestintä edistää kaupungin vetovoimaa työntekijöille, yrityksille ja opiskelijoille sekä tukee yhteistyötä koulutuksen ja elinkeinoelämän välillä.
- Valkeakoskella voidaan hyvin: Viestinnällä varmistetaan, että asukkaat saavat ajantasaista tietoa hyvinvointipalveluista, osallistumismahdollisuuksista ja harrastustarjonnasta.
- Luonto ja ympäristö ovat ainutlaatuinen voimavara: Viestintä tukee ympäristötietoisuutta ja nostaa esiin kaupungin luonnonläheisyyttä, kestäväen kehityksen toimia ja vastuullisuutta.

3.3 Kuntalaisten osallistaminen

Valkeakoskella kuntalaisia kannustetaan osallistumaan kaupungin toimintaan ja kehittämiseen monin eri tavoin. Kaupunkilaiset voivat vaikuttaa esimerkiksi tekemällä aloitteita, antamalla palautetta, osallistumalla budjetointiin tai seuraamalla päätöksentekoa. Osallistuminen voi olla arkista vuorovaikutusta tai aktiivista vaikuttamista.

Osallistuva budjetointi tarjoaa kuntalaisille mahdollisuuden ehdottaa ja äänestää ideoita, joihin kaupungin määrärahoja käytetään. Tämä vahvistaa yhteisöllisyyttä ja lisää läpinäkyvyyttä kaupungin taloudenhoidossa.

Kuntalaisaloitteen tekeminen on jokaisen kuntalaisen oikeus. Aloitteiden kautta voi tuoda esiin kehittämisehdotuksia ja vaikuttaa kaupungin päätöksentekoon.

Kuntalaisten palaute on tärkeä osa kaupungin kehittämistä. Palautetta voi antaa eri kanavien kautta, ja kaupunki pyrkii vastaamaan kysymyksiin ja palautteisiin mahdollisimman nopeasti ja avoimesti.

Vuorovaikutus kuntalaisten kanssa on jatkuvaa. Kaupunki viestii aktiivisesti ajankohtaisista asioista ja kuuntelee kuntalaisten näkemyksiä. Kaupunginvaltuuston kokouksia voi seurata suorana lähetyksenä kaupungin YouTube-kanavalta. Nauhoitteet tekstitetään ja tallennetaan kanavalle myöhempääkin katselua varten.

Kuntalaisilla on mahdollisuus matalan kynnyksen yhteydenpitoon kaupungin luottamushenkilöiden kanssa. Luottamushenkilöiden yhteystiedot, kuten sähköpostiosoitteet, ovat julkisesti saatavilla kaupungin verkkosivuilla.



4 Viestinnän vastuut ja organisointi

4.1 Viestinnän vastuut

Kaupungin viestintä perustuu hajautettuun viestintävastuuseen, jossa jokainen toimiala vastaa omasta viestinnästään, mutta hallintokeskus koordinoi kokonaisuutta.

- Kaupunginhallitus johtaa kaupungin viestintää ja vastaa virallisen kannan muodostamisesta.
- Kaupunginjohtaja käyttää puhevaltaa kaupunginhallituksen puolesta ja johtaa kaupungin tiedottamista.
- Palvelukeskusten johtajat vastaavat oman keskuksensa viestinnästä.
- Esihenkilöt ovat vastuussa viestinnän toteutumisesta omilla toimialueillaan.
- Hallintokeskus vastaa kaupungin yhteisestä viestinnästä, mukaan lukien markkinointi- ja verkkoviestinnästä kaupunginhallituksen ohjeistuksen mukaisesti.
- Toimielinten päätöksistä tiedottaa esittelijä ja/tai sihteeri tai muu sovittu henkilö.

4.2 Kaupungin henkilöstön rooli viestinnässä

Viestintä on koko organisaation tehtävä, eikä vastuu rajoitu vain tiettyihin viestinnästä vastaaviin henkilöihin. Työyhteisössä jokaisella on viestintävastuuta. Myös työntekijällä on vastuu ottaa asioista selvää oma-aloitteisesti ja välittää olennaista tietoa niille, joille arvioi siitä olevan hyötyä.

Työntekijällä on sananvapauden nojalla oikeus esittää julkisuudessa näkemyksiään asioista, joita hän toimessaan joutuu käsittelemään. Viestinnän tulee olla omaa työtä, työyhteisöä ja kuntalaisia arvostavaa. Salassa pidettäviä tai luottamuksellisia tietoja ei kerrota julkisuuteen.

Jokainen kaupungin työntekijä toimii kaupungin palvelu- ja markkinointiviestijänä työskennellessään jossain kaupungin toimipisteessä. Asiakaspalvelutilanteissa työntekijät "antavat kasvot kaupungin toiminnalle", eli heidän viestintänsä vaikuttaa suoraan kaupungin imagoon.

4.3 Sisäinen viestintä ja tiedonkulku

Esihenkilöt vastaavat yksikkönsä viestinnästä. Työntekijöiden tulee voida luottaa siihen, että heille kerrotaan avoimesti työhön ja erityisesti muutostilanteisiin liittyvistä asioista riittävän ajoissa. Myös työntekijöillä on velvollisuus välittää olennaista tietoa eteenpäin. Henkilöstölle

tulee tiedottaa asioista ensimmäisenä kaupungin sisäisissä kanavissa. Oikea ja ajantasainen tieto auttaa ehkäisemään huhuja ja väärinkäsityksiä.

Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Pääasiallisena kanava on henkilöstön intra. Välineitä voivat olla myös kaupungin nettisivut, sähköposti, kehityskeskustelut, työnohjaus, perehdyttäminen, palaute työstä, työpaikka- ja henkilöstökokoukset tai tiimityöskentely.

4.4 Kriisiviestintä

Valkeakosken kaupungin kriisiviestinnästä on laadittu erillinen ohje. Kriisitilanteita koskeva tarkempi ohjeistus on koottu kaupungin henkilöstölle suunnattuun intranettiin. Valkeakosken kaupungin verkkosivuilla on julkaistu Suomi.fi-palvelussa oleva "Häiriö- ja kriisitilanteisiin varautuminen" -opas, joka kokoaa yhteen tietoa ja ohjeita häiriöihin ja kriiseihin varautumisesta.

Kaupunki vastaa tiedottamisesta kriisinomaisissa erityistilanteissa ja poikkeusoloissa, kuten häiriöissä veden- tai sähköjakelussa, suuronnettomuuksissa, ympäristöongelmissa tai merkittävässä mainekriiseissä. Laajoissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa kutsutaan koolle kaupungin häiriö- ja poikkeustilanteiden johtoryhmä, jota johtaa kaupunginjohtaja.

Onnettomuustilanteissa viestintävastuu on pelastustöitä johtavalla viranomaisella.

Viestinnän avainsanoja kriisitilanteissa ovat nopeus, avoimuus, rehellisyys ja aloitteellisuus. Kaupungin viestintäkanavat kriisitilanteissa ovat samat kuin normaalioloissa, mutta viestinnän tehokkuutta korostetaan. Kriisiviestinnän onnistumisen kannalta on tärkeää, että kaupungin työntekijät ovat tietoisia viestintäohjeista ja että viestintä on ennakoivaa, avointa, vuorovaikutteista, tasapuolista ja ymmärrettävää.



5 Viestintäkanavat

Valkeakosken kaupunki viestii aktiivisesti useissa eri kanavissa, jotta kuntalaiset ja muut sidosryhmät voivat helposti saada ajankohtaista tietoa. Valkeakosken kaupungin viestinnän tunnuksena käytetään mansikka-logoa.

5.1 Kaupungin verkkosivut (valkeakoski.fi)

Kaupungin verkkosivut ovat keskeinen viestintäkanava, joka palvelee sekä kuntalaisia että muita sidosryhmiä. Verkkosivut tarjoavat oikea-aikaista, paikkansapitävää ja saavutettavaa tietoa kaupungin toiminnasta, palveluista, päätöksenteosta ja ajankohtaisista tapahtumista.

Sivuston sisältöjä tuotetaan hajautetusti. Eri palvelualueet ja yksiköt vastaavat omien sisältöjensä oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta. Verkkosivujen sisällön ajantasaisuus päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Verkkosivuilla julkaistaan muun muassa:

- Uutisia ja ajankohtaisia tiedotteita.
- Viranomaistiedotteita ja kuulutuksia.
- Avoimia työpaikkoja (linkitykset ulkoisiin palveluihin kuten Kuntarekry ja Työmarkkinatori).
- Tietoa kaupungin palveluista.
- Tietoa päätöksenteosta, kokouksista ja asiakirjoista.
- Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia (esim. osallistava budjetointi).

Verkkosivuilla viestitään myös poikkeustilanteista, esimerkiksi palvelukatkoista tai häiriöistä. Sivustoa kehitetään jatkuvasti käyttäjäystävällisyyttä, saavutettavuutta ja sisältöjen selkeyttä parantaen.

5.2 Sosiaalinen media

Kaupunki käyttää useita sosiaalisen median kanavia tavoittaakseen eri kohderyhmiä. Sosiaalinen media toimii sekä tiedotus- että vuorovaikutuskanavana.

Valkeakosken kaupungin löytää Facebookista, Instagramista, YouTubesta sekä LinkedInistä. Lisäksi kaupungin eri yksiköillä on omia sosiaalisen median kanavia.

Valkeakosken kaupungin sosiaalisen median kanavat:

- Facebook: [@valkeakoskenkaupunki](#) ja [@visitvalkeakoski](#).
- Instagram: [@visitvalkeakoskiofficial](#).
- LinkedIn: [Valkeakosken kaupunki](#).
- YouTube: [Valkeakosken kaupunki](#).

5.3 Muut ulkoiset kanavat

Tiedotusvälineet (esim. paikallislehdet ja muu media):

- Media on tärkeä kumppani kaupungin viestinnässä. Median kautta viestitään erityisesti laajoja, koko kaupunkia tai sidosryhmiä koskevia asioita.
- Kaupunki lähettää lehdistötiedotteita ajankohtaisista asioista.
- Kaupunki järjestää tiedotustilaisuuksia, esimerkiksi kaupunginhallituksen talousarvioinfot ja kaavoituksen yleisötilaisuudet.

Esityslistat ja pöytäkirjat

- Valkeakosken kaupungin päätöksentekoon liittyvät esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan Tweb-portaalin kautta. Linkitys Tweb-portaaliin löytyy Valkeakoski.fi-sivustolta.

Wilma ja Daisy

- Valkeakosken kaupungin koulut käyttävät viestinnässään Wilma-järjestelmää huoltajien ja koulun väliseen viestintään.
- Varhaiskasvatuksessa viestintä ja asiointi tapahtuvat Daisy-järjestelmän kautta.

Ilmoitustaulut ja painettu materiaali:

- Ilmoitustaulut palvelevat erityisesti niitä asukkaita, jotka eivät käytä sähköisiä kanavia.
- Esitteet, tiedotuslehdet ja muut julkaisut täydentävät muuta viestintää ja niitä käytetään esimerkiksi tapahtumista tiedottamiseen.

6 Muu aineisto

- [Kaupunkistrategia \(pdf\)](#)
- [Valkeakosken kaupungin graafinen ohjeisto \(pdf\)](#)
- [Valkeakosken kaupungin hallintosääntö \(pdf\)](#)
- Kriisiviestintäohje (henkilöstön Intranet)
- [Valkeakosken kaupungin Tweb-portaali \(esityslistat, pöytäkirjat, viranhaltijapäätökset, kuulutukset ja luottamushenkilöt\)](#)
- [Valkeakosken kaupungin Kuntarekry](#)
- [Valkeakosken kaupungin Nuorisopalvelut \(nuortenkoski.fi\)](#)