



RAAHEN KAUPUNKI

Viestintäsuunnitelma/ -ohjeistus



Virkamiesvalmistelutyöryhmä: Pasi Alatalo, Hanna Karhu, Sirkka Kiilakoski, Anni Mämmelä, Vesa Pietilä, Mikko Päckilä, Piritta Rossi, Harri Tuomikoski ja Annekristiina Tuovinen

Valmistelun ohjausryhmä: Jarmo Myllymäki (pj), Kirsti Hintikka, Henri Koskimäki, Niko Peltokangas, Saila Salonsaari ja Paavo Törmi

Kaupunginhallitus 6.2.2017

Kaupunginvaltuusto 27.2.2017



Sisällys

OSA I

VIESTINTÄSUUNNITELMA

1	Alkusanat	3
2	Raahen kaupungin viestinnän strategiset lähtökohdat.....	5
3	Miksi Raahen kaupunki viestii?	6
	3.1 Raahen kaupungin viestinnän tavoitteet ja periaatteet.....	6
	3.2 Kaupungin viestinnän kohderyhmät.....	8
	3.3 Kaupungin viestintää ohjaava lainsäädäntö.....	9
	3.4 Viestintään liittyvät mittarit	10
4	Viestintäorganisaatio eli viestintävastuut ja organisointi.....	11
	4.1 Viestintätiimi	11
	4.2 Luottamushenkilöt viestijöinä.....	13
	4.3 Työntekijät viestijöinä	14
5	Viestinnän vuosikello	15

OSA II

VIESTINTÄOHJEITA

6	Raahen kaupungin viestintävälineet	17
	6.1 Raahe.fi –verkkosivusto.....	17
	6.2 Intranet Loova	18
	6.3 Yhteistyö tiedotusvälineiden kanssa	18
	6.3.1 Tiedote.....	18
	6.3.2 Tiedotustilaisuus	19
	6.3.3 Haastattelut.....	19
	6.3.4 Vapaamuotoiset keskustelu-/ tiedotustilaisuudet tiedotusvälineiden edustajien kanssa.....	20
	6.4 Sosiaalinen media	20
	6.5 Asukas-, kuulemis- ja keskustelutilaisuudet.....	21
	6.6 Yleisönosastokirjoitukset, oikaisut ja vastineet.....	21
	6.7 Virallinen ilmoitustaulu.....	21
	6.8 Sähköpostin käyttö	21
	6.9 Välitön viestintä, asiakaspalvelu ja neuvonta	22
	6.10 Sähköinen asiointi	22
7	Viestintä päätöksenteosta.....	23
	7.1 Esityslistat ja pöytäkirjat.....	23
	7.1.1 Milloin ja kenelle esityslista tiedoksi?	23
	7.1.2 Esityslistojen ja pöytäkirjojen julkaiseminen verkkosivustolla	23
	7.2 Kokousasioista viestiminen ennen ja jälkeen kokouksen	24



7.3 Julkisuus ja salassapito	25
7.3.1 Mikä on viranomaisen asiakirja?	25
7.3.2 Salassapidettävä tieto	26
7.3.3 Missä ajassa pyydetty tieto on toimitettava kysyjälle?	27
7.4 Viralliset ilmoitukset ja kuulutukset	27
7.5 Rekrytointi ja työpaikkailmoitukset	28
8 Työyhteisöviestintä eli sisäinen viestintä	28
8.1 Mitä työyhteisöviestintä tarkoittaa?	29
8.2 Työyhteisöviestinnän kanavat.....	29
8.2.1 Intranet Loova	29
8.2.2 Työpaikkakokoukset ja tiimipalaverit	30
8.2.3 Viikkotiedote.....	30
8.2.4 Esimiesinfot	30
8.3 Työhön perehdyttäminen	30
8.4 Kehityskeskustelut.....	31
8.5 Yhteistoiminta.....	31
8.6 Johtoryhmien kokoukset	31
9 Markkinointiviestintä	31
9.1 Markkinoinnin suunnittelu	32
9.2 Markkinointiviestinnän tavoitteet	32
9.3 Visuaalinen ilme	32
9.4 Graafinen ohjeistus.....	32
9.5 Markkinointiaineisto	33
9.6 Markkinointikeinot.....	33
10 Palautteiden käsittely	34
10.1 Kuka vastaa palautteen käsittelystä ja siihen reagoimisesta?	34
11 Sosiaalisen median käyttö	34
12 Valokuvaaminen ja valokuvien käyttö viestinnässä.....	39
13 Viestintä muutostilanteissa.....	40
14 Häiriötilanteiden viestintä	42
15 Poikkeusolojen viestintä	43
Liitteet.....	44



1 Alkusanat

Mielikuvat Raahan kaupungista syntyvät kaikille sen kanssa tekemisissä oleville, haluttiinpa sitä tai ei. Jos tietoa ei ole saatavilla, mielikuvat syntyvät luuloista ja oletamuksista. Viestinnän, markkinoinnin, mainonnan ja suhdetoiminnan tehtävänä on tuottaa totuudenmukaista tietoa ja sitä kautta ohjata ja vahvistaa positiivisia mielikuvia Raahan kaupungista sekä luoda myös uusia.

Raahan kaupungin viestinnän periaatteista vastaa kaupunginhallitus, käytännön viestintätehtäviä hoitavat ja niistä vastaavat kaupunginjohto ja toimialueiden johto. Kannattaa kuitenkin muistaa, että jokainen Raahan kaupungin palveluksessa oleva viranhaltija/ työntekijä ja kaupungin luottamustehtävissä toimiva luottamushenkilö on myös viestijä ja viestii päivittäin kaupungin edustajana. Jotta kaupungin viestintä onnistuu ja sille asetetut tavoitteet toteutuvat, on oleellista, että kaikki viestintään osallistuvat ymmärtävät ja hyväksyvät viestinnän tavoitteet, linjat ja uudistukset. Viestinnän on oltava organisoitua ja johdonmukaista, koska muutoin halutut mielikuvat eivät välity ulospäin.

Viestinnän kenttä on erittäin laaja ja periaatteessa kaikki kaupungin toiminta on osaltaan synnyttämässä mielikuvia Raahan kaupungista: puheet, lausunnot, tiedotteet, mainokset, esitteet, lomakkeet, kirjekuoret, viheralueiden viihtyisyys, asiakaspalvelussa työskentelevien henkilöiden käyttäytyminen, kaupungin vierailleen tarjoama ruoka, kouluterveydenhuollon laatu jne. Siksi viestintää kannattaa suunnitella. Koko viestinnän on tuettava omalta osaltaan samaa perussanomaa, jotta kaupungin viesti kaikessa olisi yhtenäinen ja uskottava. Se, miten käyttäydymme asiakkaita kohdatessamme, saattaa vaikuttaa yllättävän paljon siihen, millainen mielikuva tälle muodostuu Raahan kaupungista. Pienilläkin asioilla on yllättävän suuri merkitys.

Tämän viestintäsuunnitelman ja –ohjeistuksen tarkoituksena on selkeyttää ja yhtenäistää sitä mielikuvaa, jonka Raahan kaupunki antaa itsestään ulospäin sekä antaa viestinnällistä tukea Raahan kaupungin strategisten päämäärien toteuttamiselle. Tähän suunnitelmaan ja ohjeistuksiin kirjatut linjaukset ja periaatteet ohjaavat kaikkea kaupungin viestintää. Viestintäsuunnitelma ja –ohjeistus toimii viestinnän käsikirjana kaikille Raahan kaupungin työntekijöille ja luottamushenkilöille – jokainen meistä on vastuussa kaupungin viestinnästä, sillä viestintä on osa kaikkea kaupungin toimintaa.

Tästä ohjeesta löytyy apua erilaisten viestintätilanteiden hoitamiseen, ohjeista löytyy omat osionsa ja ohjeistuksensa mm. viestintävastuista, tiedotteen laatimisesta, tiedotustilaisuuden järjestämisestä, haastattelun antamisesta, sosiaalisen median käytöstä, julkisuudesta ja salassapidosta, esityslistojen ja pöytäkirjojen julkaisemisesta, rekrytoinneista ja työpaikkailmoittelusta, työyhteisöviestinnästä, muutostilanteiden viestinnästä, markkinointiviestinnästä, palautteiden käsittelystä, valokuvaamisesta ja valokuvien käytöstä sekä viestinnästä erilaisissa häiriötilanteissa. Lisäksi tämän suunnitelman/ -ohjeistuksen liitteeksi on laadittu muutamia mallipohjia (tiedote, kutsu tiedotustilaisuuteen, häiriötiedote), joita jokainen voi hyödyntää omassa viestinnässään.



OSA I

VIESTINTÄSUUNNITELMA



2 Raahen kaupungin viestinnän strategiset lähtökohdat

KAUPUNKISTRATEGIAN TAVOITE	VIESTINNÄLLINEN TAVOITE
Avoimuus: <ul style="list-style-type: none"> • osallistavat vaikuttamiskeinot • avoin viestintä ja vuorovaikutus • erilaisten mielipiteiden kunnioittaminen • päätöksiin sitoutuminen 	Viestitään avoimesti jo asioiden valmisteluvaiheessa ja mahdollistetaan kaupunkilaisten vaikuttaminen. Ollaan läsnä siellä missä kaupunkilaisetkin ovat ja helpotetaan heidän asiointiaan ja parannetaan heidän vaikuttamismahdollisuuksiaan. Viestitään aktiivisesti kuntalaisten elämään vaikuttavista käytännön asioista, esim. talvella lumien auraamiseen ja keväällä katujen lakaisuun liittyvistä asioista.
Kestävä kasvu: <ul style="list-style-type: none"> • tarpeita vastaava maankäyttö ja kaavoitus • monipuolinen elinkeinorakenne 	Korostetaan viestinnässä Raahen monipuolisia asumisvaihtoehtoja ja harrastusmahdollisuuksia sekä kaupungin palvelualttiutta elinkeinoelämän suuntaan.
Kuntalaislähtöisyys: <ul style="list-style-type: none"> • kuntalaisten osallistumismahdollisuudet • toimivat palvelut • yhteistyö sektorirajojen yli • lasten ja nuorten Raahen 	Toimiva palautteenanto- ja – käsittelyjärjestelmä. Nettisivujen käyttäjälähtöisyys. Palvelu on asiakaslähtöistä, eikä asiakasta pomotella luukulta toiselle.
Uudistumisvalmius: <ul style="list-style-type: none"> • muuttuvien olosuhteiden ennakointi, niihin reagointi ja vaikuttaminen • muutosmyönteisyys, kyky muutosten tekemiseen 	Informoidaan etupainotteisesti niin paljon kuin se on mahdollista. Seurataan aikaa ja luodetaan sitä, miten yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset vaikuttavat kaupungin toimintaan. Reagoidaan palautteisiin ja ollaan valmiita tekemään myös muutoksia.
Toimintamallit taloudellisemmiksi ja toimivammiksi asiakaspalautteita hyödyntämällä	Kannustetaan kaupunkilaisia palautteen antamiseen. Kerätään palautetta aktiivisesti ja reagoidaan yhteydenottoihin rivakasti.
Laadukkaat ja tarpeenmukaiset palvelut hyvin varustetuissa ja terveellisissä tiloissa	Tiedotetaan myönteisistä uudistuksista ja uudesta toiminnasta. Korostetaan viestinnässä sitä, mikä on jo hyvin ja mitä on jo saatu tehtyä.
Uusien palvelukanavien käyttöönotto	Mietitään käyttäjänäkökulmasta, millaisia palvelutapoja kaupunkilaiset toivovat, kerätään palautetta ja toiveita.



Hyvää tuulta Raahesta!

Raahen kaupungin slogan *Hyvää tuulta Raahesta* juontaa juurensa 2010-luvun alkupuolelle, jolloin tuulivoimarakentaminen oli kovassa nosteessa Raahessa. Vuonna 2011 ja 2012 Raahessa järjestettiin Hyvän Tuulen Juhannus –tapahtuma. Positiivinen ilmaisu ”hyvää tuulta” päätettiin hyödyntää yleisesti myös koko kaupungin markkinoinnissa. ”Hyvää tuulta” sopii Raahelle myös siinä mielessä, että se on tunnettu vanhana purjelaivakaupunkina – mitäs muutakaan purjelaivat tarvitsevat edetäkseen kuin tuulta, hyvää myötätuulta ja sitä löytyy Raahesta. Kaupungin markkinointisloganiksi valikoitui *Hyvän tuulen Raaheta – kehittyvä kaupunki. Hyvän tuulen Raaheta* toivottaa *hyvää tuulta Raahesta* ja tätä teemaa toistetaan kaupungin markkinointi-ilmeessä.

3 Miksi Raahen kaupunki viestii?

Kaupunki on olemassa kaupunkilaisia varten ja heillä on oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan. Asukkailla on myös oikeus osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan ja heille on kerrottava selkeästi, millä tavoin he voivat esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille. Kun asioista keskustellaan ja annetaan tietoa jo niiden valmisteluvaiheessa, tukee se paitsi kaupungin kehitystä ja strategisten tavoitteiden saavuttamista, myös edistää kaupungin asukkaiden hyvinvointia. Palveluista viestimällä helpotetaan asukkaiden arkielämää ja pystytään vastaamaan jo etukäteen monenlaisiin palveluihin liittyviin kysymyksiin. Viestinnän on oltava aktiivista silloinkin, kun ei ole erityisesti uutta kerrottavaa, jotta huhut eivät täytä tyhjiötä.

Nykyaikainen viestintä ja markkinointi ovat yhdessä tekemistä. Ei ole enää yksipuolista viestin lähettäjä tai lähettäjän valitsemaa viestiä, vaan kaupungin viestintä on jatkuvaa vuorovaikutusta kaupunkilaisten, alueen elinkeinoelämän sekä muiden yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien kanssa. Tietoa on saatavilla paljon ja viestit kulkevat nopeasti. Raahen kaupungin viestintä on ennen kaikkea vuorovaikutusta, kuuntelemista ja kohtaamista. Sama asia, esim. päätös tai palvelu, voi olla yhtä aikaa sekä tiedottamista että markkinointia. Teknologinen kehitys ja uudet viestintävälineet vaativat, että jokaisessa viestintäkanavassa pitäisi olla läsnä reaaliaikaisesti ja jopa ennakoiden.

3.1 Raahen kaupungin viestinnän tavoitteet ja periaatteet

Raahen kaupungin viestinnän keskeisiä tavoitteita ovat:

- tukea suunnittelua, johtamista, palvelutuotantoa, markkinointia ja tuloksellista toimintaa
- tehdä Raaheta myönteisesti tunnetuksi paikallisesti, kansallisesti ja kansainvälisesti
- edistää kuntalaisten tiedonsaanti- ja vaikutusmahdollisuuksia
- tukea henkilöstön motivoitumista ja selkeyttää sisäistä toimintaa
- antaa oikea kuva Raahen kaupungin toiminnasta, todellisesta tilanteesta ja kehityksestä



VIESTINTÄPERIAATTEET	MITEN PERIAATTEET NÄKYVÄT VIESTINNÄSSÄ
<p>Avoimuus, totuudenmukaisuus, läpinäkyvyys, luotettavuus</p>	<p><i>Viestinnässä kerrotaan aktiivisesti ja avoimesti sekä myönteisistä että kehittämistä vaativista asioista kaupungin toiminnassa. Jokaisella työntekijällä on asiantuntijuutensa ja työtehtäväänsä perustuva oikeus ja velvollisuus osallistua viestintään – työntekijä on työnsä paras asiantuntija. Viesti kerrotaan suoraan tiedonlähteeltä, toiminnan tasolta. Läpinäkyvyydellä tarkoitetaan sitä, että jokaisella viestillä on kertoja, sen alkulähde on löydettävissä. Totuudenmukainen viesti on uskottava ja luotettava. Käytössä ovat kaikki nykyaikaiset viestintävälineet ja valmiudet niiden käyttöön. Kaupungilla on valmius reagoida tarvittaessa nopeasti.</i></p>
<p>Suunnitelmallisuus</p>	<p><i>Kaikki Raahen kaupungin viestintä, tiedotus ja markkinointi suunnitellaan huolellisesti strategisten tavoitteiden ja voimassa olevan lainsäädännön mukaan. Raahen kaupungin viestintä on jatkuvaa ja säännöllistä toimintaa. Kaupungin viestintä ja viestit ovat yhtenäisessä selkeässä linjassa keskenään. Viestintävastuista on sovittu selkeästi ja vastuunjako on tiedossa kaikilla. Viestintäsuunnitelma laaditaan/ päivitetään vuosittain talousarvioprosessin yhteydessä, tällöin tehdään myös tarpeelliset muutokset ja lisäsuunnitelmat. Viestintäsuunnitelma tehdään tutuksi niin kaupungin henkilöstölle kuin luottamushenkilöillekin ja kaikki toimivat sen mukaisesti erilaisissa viestintätilanteissa. Raahen kaupungin henkilöstö ja luottamushenkilöt ovat tietoisia siitä, että heidän toimintansa vaikuttaa kaupungista välittyvään kuvaan.</i></p>
<p>Vastavuoroisuus</p>	<p><i>Vastavuoroisuus, eli keskustelu viestin lähettäjän ja vastaanottajan välillä, on oleellista kaikessa viestinnässä. Palautteen antamiseen, keskusteluun, parannusehdotuksiin ja muihin kommentteihin rohkaiseminen on osa aktiivista viestintä- ja tiedotustoimintaa. Jotta vastavuoroisuudella olisi merkitystä, on kaikilla osapuolilla oltava mahdollisuus vaikuttaa, muutoin lupaukset jäävät tyhjiksi.</i></p>



<p>Nopeus, aloitteellisuus</p>	<p><i>Päätöksistä, muutoksista ja kaikista julkisista asioista kerrotaan aikailematta. Raahen kaupunki viestii itse ensimmäisenä itseään koskevista asioista, etusijalla on työyhteisöviestintä. Häiriötilanteita ja poikkeusoloja varten on olemassa oma ohjeistuksensa.</i></p>
<p>Tasapuolisuus, ihmisläheisyys</p>	<p><i>Kaikilla on oltava mahdollisuus vastaanottaa kaupungin lähettämä viesti. Siksi on tärkeää, että viestintään käytetään useita kanavia ja että viestit toistuvat riittävän moneen kertaan. Viestinnän ja tiedottamisen lähtökohtana ovat aina asiakkaan tai viestin vastaanottajan tarpeet. Viestit laaditaan selkeällä ja ymmärrettävällä yleiskielellä ja siten, että viestin ymmärtää oikein myös sellainen henkilö, joka ei tiedä asiasta etukäteen mitään eikä tunne kaupungin organisaatiota tai päätöksentekoprosessia. Kaupungin viestintä ei sisällä vieraskielisiä sanoja, ammattitermejä tai pitkiä, monimutkaisia virkkeitä tai rakenteita. Tieto annetaan kaikille vastaanottajille niin samanaikaisesti kuin se vain on mahdollista.</i></p>
<p>Luovuus</p>	<p><i>Raahen kaupungin viestintä on mahdollisimman luovaa, innovatiivista ja kiinnostavaa. Mielenkiintoisesti rakennettu viesti huomataan, sen sanoma ymmärretään ja muistetaan paremmin.</i></p>

3.2 Kaupungin viestinnän kohderyhmät

Työyhteisöviestinnän kohderyhmiä ovat

- kaupungin koko henkilöstö
- kaupungin luottamushenkilöt

Kaupungin ulkoisen viestinnän kohderyhmiä ovat:

- raahelaiset
 - aikuiset, lapset ja perheet
 - opiskelijat ja muut nuoret
- ulkoraahelaiset
 - entiset raahelaiset
 - potentiaaliset uudet raahelaiset
 - Raahen seudun ulkopuolelta Raahessa työssä käyvät
 - vierailijat ja matkailijat



- yritykset ja elinkeinoelämä
 - raahelaiset yritykset
 - Raahen seudun alueen yritykset
 - yritykset muualla Suomessa
- tiedotusvälineet

Viestinnän suunnittelun ja toteutuksen kannalta oleelliset sidosryhmät

- asukasyhdistykset
- muut kunnat
- viranomaiset
- oppilaitokset
- paikalliset järjestöt, seurat ja yhdistykset
- etu- ja ammattijärjestöt
- kansainväliset sidosryhmät, kuten ystävyyskaupungit, EU-kontaktit ym.

Perussävyt ja kantavat teemat ovat samoja sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä. Ulkoinen viestintä on kuitenkin huomattavasti pelkistetympää kuin sisäinen, se pyrkii nopeuteen ja helppolukuisuuteen.

3.3 Kaupungin viestintää ohjaava lainsäädäntö

Kuntalaki (22 ja 29 §:t):

”Viestintä

Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämisestä 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 huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. 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.

Kunnan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Valtuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä kuntalaisraateja;
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;



- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin;
- 4) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua kunnan talouden suunnitteluun;
- 5) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
- 6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.”

Muuta lainsäädäntöä

- Hallintolaki (434/2003)
- Kuntalaki (410/2015)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)
- Ympäristönsuojelulaki (527/2014)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
- Laki julkisista kuulutuksista (34/1925)
- Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)
- Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) + muutossäädökset
- Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa (449/2007)
- Arkistolaki (831/1994)
- Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
- Tekijänoikeuslaki (404/1961)

3.4 Viestintään liittyvät mittarit

- tiedotteiden, julkaisujen, tiedotus- ja muiden tilaisuuksien määrä ja osallistujat/tilaisuus
- medianäkyvyys ja julkaistujen/uutisoitujen tiedotteiden määrä suhteessa kokonaismäärään
- sosiaalisessa mediassa "tykkäysten" ja kommenttien määrä suhteessa julkaisun nähneisiin (tähän voidaan yhdistää myös aikayksikkö), julkaisujen jakomäärät, käyttöaste
- työyhteisöviestintä: työpaikkakokousten määrä, tiedotteiden ilmestymiskerrat, henkilöstön keskusteluaktiivisuuden nostaminen, työilmapiirin avoimuuden lisääminen, vuorovaikutusmahdollisuuksien parantaminen
- nettisivujen käyttöaste ja käytettävyys
- sisäinen tiedonkulku ja sitä kautta rutiinien/ toimintatapojen parantaminen → viestinnän myötä syntyneiden toimenpiteiden määrä
- kiinnostus kaupungin työpaikkoja kohtaan (hakijamäärät)
- henkilöstön työtyytyväisyyskyselyt
- palautteet
- toimialakohtaiset omat mittarit

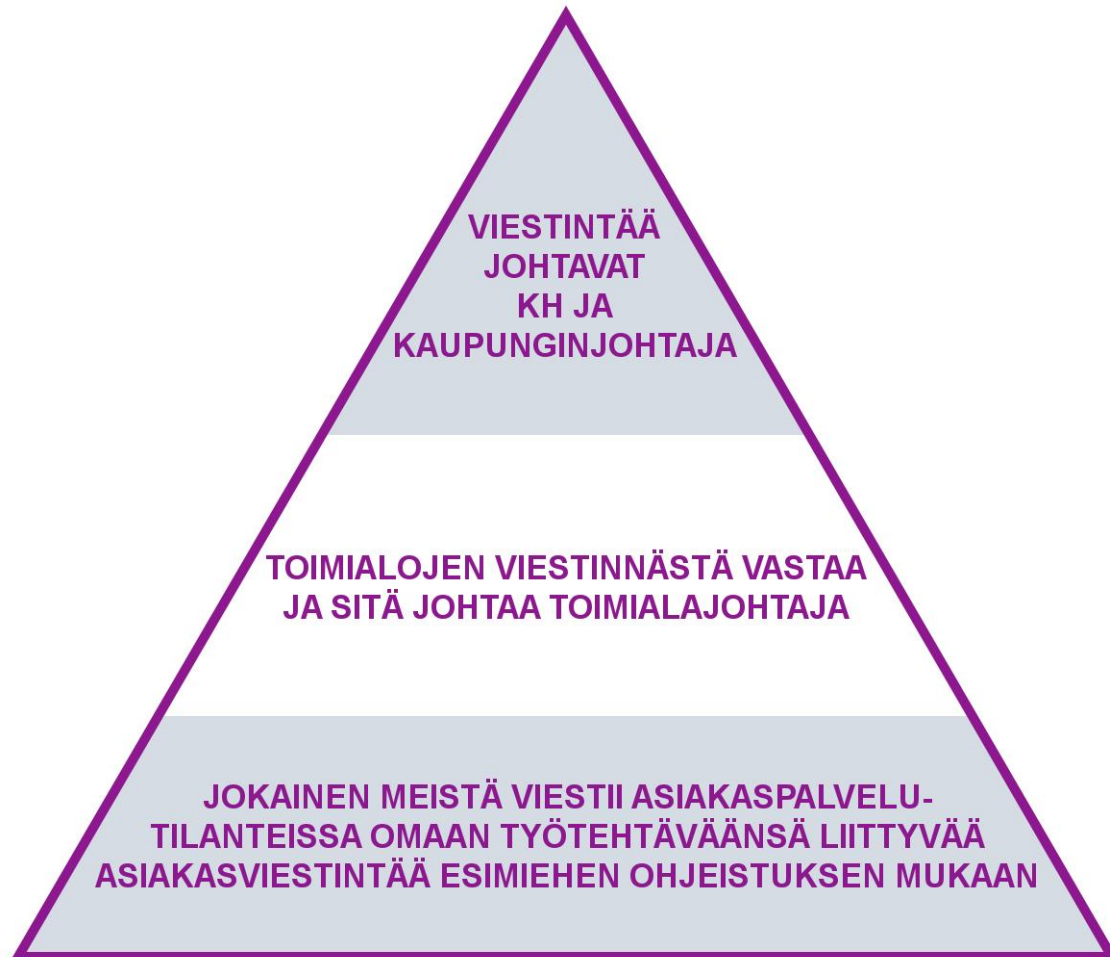
Mittaamista tarvitaan, koska se nostaa muutokset esille ja niihin pystytään paremmin reagoimaan. Tulevaisuudessa kaupunki panostaa digitaalisen markkinoinnin mittaamiseen.

Mittareiden ja tavoitteiden toteutuminen tarkastellaan tilinpäätöksen yhteydessä.



4 Viestintäorganisaatio eli viestintävastuut ja organisointi

4.1 Viestintätiimi



Viestinnän vastuut

Raahen kaupungin viestinnän linjaukset tulevat kaupunginvaltuuston hyväksymästä kaupunkistrategiasta. Kaupungin viestintää johtavat kaupunginhallitus ja kaupunginjohtaja. *Kukin toimialajohtaja vastaa oman toimialansa viestinnästä ja sen resursoinnista. Erityisesti esimiesasemassa olevat vastaavat oman työyhteisönsä osalta työyhteisön tiedonkulusta.* Kaupungin virallisen kannan antaa aina asiayhteyden kannalta keskeisin esimies tai johtaja.

Toimialajohtajat nimeävät viranhaltijapäätöksellä tulosalueille viestintävastaavat, jotka hoitavat käytännössä toimialan erilaisia viestintätehtäviä toimialajohtajan ohjauksessa.

Kaupungille nimetään viestinnän kehittämiseen, suunnitteluun ja yhteensovittamiseen tarkoitettu viestintätyöryhmä. Tähän viestintäryhmään kuuluvat ainakin tulosalueille nimetyt viestintävastaavat ja koko kaupungin tasolle nimetyt viestintävastuuhenkilöt sekä tarpeen mukaan muita asiantuntijajäseniä.



TOIMINTO	KUKA	MILLOIN JA MITEN?
Intranet Loova	Toimialoille nimetyt päivityksestä vastaavat & matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi	Kehitetään/ päivitetään jatkuvasti ja säännöllisesti
Työpaikkakokoukset	Toimialojen esimiehet	Mahdollisimman säännöllisesti ja jatkuvasti
Henkilöstön yhteiset tilaisuudet	Toimialojen esimiehet, henkilöstöpalvelut	Tarvittaessa
Henkilöstön perehdytys	Toimialojen esimiehet	Aina uuden työntekijän aloittaessa työt
Kaupungin viestinnän suunnittelu	Kaupunginjohto, toimialojen johto & matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi	Viestintäsuunnitelma päivitetään vuosittain talousarviokäsittelyn yhteydessä
Valokuvaus	Matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi	Tarvittaessa
Viikkotiedote	Toimialojen esimiehet ja viikkotiedotteen kokoaja	Joka viikko/ tarpeen mukaan
Sähköpostit	Jokainen kaupungin työntekijä	Päivittäisessä arkityössä
Puhelut, tekstiviestit, (Whatsapp?)	Jokainen kaupungin työntekijä	Päivittäisessä arkityössä
Nettisivuilta tulevan palautteen ja kysymysten käsittely	Matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi	Palautepostilaatikko tarkistetaan päivittäin ja sinne tulleet vastaamista vaativat viestit ohjataan toimialoille vastattaviksi
Markkinointimateriaali	Matkailu ja markkinointi	Tarvittaessa, säännölliset päivitykset materiaaleihin
Mediasuhteet ja yhteydenpito tiedotusvälineisiin	Toimialojen johto ja heidän määräämänsä viestintävastaavat & matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi	
Viestintä sidosryhmille	Toimialojen johto ja heidän määräämänsä viestintävastaavat	Tarvittaessa
Tiedotteet	Toimialojen johto ja heidän määräämänsä viestintävastaavat & matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi	Tarvittaessa
Tiedotustilaisuudet	Toimialojen johto ja heidän määräämänsä viestintävastaavat & matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi	Tarvittaessa



Vapaamuotoiset keskustelutilaisuudet tiedotusvälineiden edustajien kanssa	Kaupunginjohto, toimialojen johto & matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi	N. 6 kertaa vuodessa (eli parin kk:n välein) ajankohtaisista aiheista
Raahe.fi –sivusto	Toimialoille nimetyt päivityksestä vastaavat & matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi	Kehitetään/ päivitetään jatkuvasti ja säännöllisesti
Sosiaalinen media	Toimialoille nimetyt päivityksestä vastaavat & matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi	Kehitetään/ päivitetään jatkuvasti ja säännöllisesti
Toimielinten kokoukset	Puheenjohtaja, esittelijä, toimielimelle sovittu viestintävastaava	Ennen ja jälkeen kokouksen

4.2 Luottamushenkilöt viestijöinä

Jokainen toimielin vastaa oman toimintansa viestinnästä, luottamushenkilöt vastaavat edustamansa toimielimen päätöksiin liittyvästä informaatiosta. Toimielimet sopivat sisäisesti siitä, miten ne tiedottavat omasta toiminnastaan, tästä käytännöstä on syytä ilmoittaa myös tiedotusvälineille. Suljetussa kokouksessa käydyt keskustelut ovat luottamuksellisia, eikä niistä tiedoteta julkisuudessa, eli se kannattaa muistaa kaupunkilaisten kanssa keskusteltaessa niin kasvokkain kuin sähköisestikin. Asioista ulospäin viestittäessä on tärkeää, että se tapahtuu yhteisesti hyväksytyjen pelisääntöjen mukaisesti ja tehtyjä päätöksiä kunnioittaen. Virheellisen, salaisen, luottamuksellisen tiedon levittäminen on kiellettyä.

Luottamushenkilöillä on tärkeä rooli erilaisissa arvo- ja linjakeskusteluissa sekä kaupungin avoimen viestintäilmapiiirin luomisessa. Toimielimet rakentavat omalla toiminnallaan oman toimialansa osalta edellytyksiä läpinäkyvälle asioiden valmistelulle ja päätöksenteolle. Poliittisten päättäjien rooliin kuuluu visiointi ja kommentointi omasta näkökulmastaan, mutta kannattaa muistaa se, että poliittiset luottamushenkilöt toimivat myös työnantajan edustajina ja heidän toiminnallaan on merkitystä kaupungin henkilöstölle ja heidän motivaatiolleen.

Jotta kaupungin luottamushenkilöt voivat täyttää viestintävelvollisuutensa, on heillä oltava selkeästi tiedossa, mitkä tiedot ovat julkisia ja mitkä eivät. Luottamushenkilöllä on oikeus saada kaupungin viranomaisilta tietoa ja nähtäväkseen asiakirjoja, joita hän pitää luottamustoimen hoitamisen kannalta tarpeellisina. Tiedonsaantioikeutta voivat kuitenkin rajoittaa salassapitosäännökset. Luottamushenkilöllä on oikeus käsitellä sellaisia salassa pidettäviä asiakirjoja, jotka liittyvät hänen päätettävänänsä olevaan asiaan. Näistä salassa pidettävistä asioista eivät kuitenkaan voi viestiä ulospäin myöskään luottamushenkilöt, vaan myös heitä koskee salassa pidettäviin asioihin liittyvä vaitiolovelvollisuus. Tarkastuslautakunnan ja tilintarkastajan tiedonsaantioikeudesta on säädetty kuntalain 124 §:ssä. Päätöksentekoa edeltävä avoimuus ja julkisuus auttaa luottamushenkilöitä saamaan palautetta kaupunkilaisilta jo ennen päätösten tekemistä.

Usein myös luottamushenkilöt toimivat kaupunkilaisten silmissä kaupungin virallisina edustajina ja luottamushenkilöiden esittämiä kannanottoja ja mielipiteitä pidetään helposti kaupungin virallisina näkemyksinä ja kantoina. Tästä johtuen luottamushenkilöiden – kuten kaupungin henkilöstönkin – kannattaa muistaa se, että kaupungin virallinen kanta ja henkilökohtainen mielipide on syytä erottaa toisistaan selkeästi.



Kaupunginvaltuuston kokoukset ovat julkisia ja kaupunkilaiset (sekä kuka muu tahansa) voivat seurata niitä joko paikan päällä valtuustosalissa tai kaupungin verkkosivuilla osoitteessa www.raahe.fi. Kaupunginvaltuuston kokoukset videoidaan ja niitä voi seurata suorana lähetyksenä kaupungin verkkosivujen kautta. Videoituja kokouksia ei kuitenkaan voi toistaiseksi katsoa jälkikäteen tallenteina, ainoastaan suorina lähetyksinä.

4.3 Työntekijät viestijöinä

Jokaisella Raahen kaupungin työntekijällä on viestintävastuu. Viestintävastuun laajuuteen vaikuttavat työntekijän työtehtävät ja vastualueet. Jotta kaupungin työntekijät voivat täyttää viestintävelvollisuutensa, on heillä oltava selkeästi tiedossa, mitkä tiedot ovat julkisia ja mitkä eivät. Asioista ulospäin viestittäessä on tärkeää, että se tapahtuu yhteisesti hyväksytyjen pelisääntöjen mukaisesti ja tehtyjä päätöksiä kunnioittaen. Virheellisen, salaisen, luottamuksellisen tiedon levittäminen on kiellettyä. Rikkomuksista seuraa Raahen kaupungin pelisääntörikkomusmenettelyn mukaisia toimenpiteitä.

Pelisääntörikkomusmenettelyyn voi tutustua Loovassa kohdassa ohjeet ja sopimukset → Työsuojelu → Pelisääntörikkomukset

Asiakaspalvelu on viestintää tehokkaimmillaan ja jokainen kohtaaminen on asiakaspalvelua, jossa tarvitaan vuorovaikutustaitoja. Jokaisella Raahen kaupungin työntekijällä on velvollisuus suhtautua asiakaspalveluun myönteisesti ja jokaisen on oltava valmiina auttamaan asiakkaita eteenpäin myös varsinaisen oman vastualueen ulkopuolisissa kysymyksissä. Jokainen kaupungin työntekijä voi omalla toiminnallaan sekä kohteliaalla ja avuliaalla käytöksellään rakentaa myönteistä mielikuvaa kaupungista.

Raahen kaupungin työntekijät välittävät tehokkaasti tietoa kaupungin asioista myös organisaation ulkopuolelle keskustellessaan työhönsä liittyvistä asioista vapaa-ajalla perheensä ja ystäviensä kanssa. Perustuslaissa on säädetty sananvapaudesta, jonka nojalla myös kaupungin palveluksessa olevilla on oikeus esittää julkisuudessa näkemyksiä niistä asioista, joita he joutuvat työssään käsittelemään, mutta salassa pidettävien tietojen kertominen julkisesti on kiellettyä.

Kannattaa aina muistaa, että työntekijöillä on myös lainsäädäntöön perustuva lojaliteettivelvoite työnantajaansa kohtaan, eli tällaisissa tapauksissa on tehtävä selväksi se, milloin näkemykset edustavat kaupungin virallista kantaa ja milloin lausunnot annetaan yksityishenkilönä.

Yksityishenkilönä kaupungin viranhaltijalla/ työntekijällä on oikeus esittää myös työnantajan näkemyksistä poikkeavia mielipiteitä. Asioista saa olla eri mieltä työnantajan tai työkavereiden kanssa, mutta erimielisyydet pitää pystyä ilmaisemaan hyvien tapojen mukaisesti ja siten, että ne voitaisiin sanoa samalla tavalla myös kasvokkain toisen osapuolen kanssa keskustellessa. Ristiriidat ja erimielisyydet tai muut keskustelua vaativat tilanteet on otettava esille esimiesten kanssa, eikä viestiä niistä ensimmäistä kertaa tiedotusvälineissä tai sosiaalisessa mediassa.

Jokaisen kaupungin työntekijän kuuluu tietää, mistä omaan työhön liittyvät tietovarastot sijaitsevat ja myös osata etsiä tarvitsemaansa tietoa sieltä. Oma vastuu päivittäisen tiedon ja uutisoinnin seurannasta Loovassa kuuluu kaikille työntekijöille, joille se vain on käytännössä mahdollista.



5 Viestinnän vuosikello

Viestinnän vuosikelloon kirjataan vuosittain jo ennalta tiedossa olevat asiat, joista tullaan tiedottamaan (esim. talousarvio, tilinpäätös, maankäytön suunnitelmat ym.)

TEHTÄVÄ	KANAVA	TOIMENPIDE/KUKA TEKEE	AJANKOHTA	KOHDERYHMÄ	VASTUUHLÖ
Henkilöstörekrytointi					
Sidosryhmäinfot					
Asukasmarkkinointi					
Matkailumarkkinointi					
Kaupungin esittelymateriaali					
Tiedonvälitys					
Viestinnän suunnittelu					
Arkiviestinnän suunnittelu					
Palautteen kerääminen					
Yleisen tietoisuuden lisääminen					
Päätöksentekoa koskeva viestintä					
Talousarvio					
Tilinpäätös					
Maankäyttö ja kaavoitus					
...					



OSA II

VIESTINTÄOHJEITA



6 Raahen kaupungin viestintävälineet

Yhä isompi osa kansalaiskeskusteluista on siirtynyt sähköisille foorumeille, joten kaupungin viestinnän kannalta on suuri haaste olla läsnä kaikkialla siellä, missä kaupunkilaiset ovat ja vastattava kysymyksiin ja reagoitava kommentteihin.

Toisaalta suurin osa tiedonvälityksestä Raahen kaupungin ja raahelaisten välillä kulkee median kautta, eli tiedotusvälineet ovat kaupungille tärkeä yhteistyökumppani. Raahen kaupunki tekee tiedotusvälineiden kanssa aktiivista yhteistyötä, yhteistyössä huomioidaan myös tiedotusvälineiden toimintatavat ja –aikataulut.

6.1 Raahe.fi –verkkosivusto

Verkkosivusto on kaupungille ajantasainen ja kustannustehokas tiedonvälitys- ja vuorovaikutuskanava. Raahe.fi -verkkosivusto on myös eräänlainen kaupungin käyntikortti, joka vaikuttaa omalta osaltaan siihen, millainen mielikuva Raahesta syntyy.

Verkkosivuston on vähimmillään sisällettävä tietoa kaupungin toiminnasta ja palveluista sekä päätöksenteosta ja sen vaikutuksista. Verkkosivustoja laadittaessa on aina muistettava se, että **sivusto on rakennettava käyttäjälähtöisesti, ei palvelurakenne edellä**. Sivuston käyttäjä ei välttämättä tiedä sitä, kuka tai mikä taho jonkun tietyn palvelun tuottamisesta vastaa, eikä hänen kuulu sitä tietääkään, vaan tiedon on oltava helposti saatavilla. Sivuston käyttäjä hakee useimmiten tietoa kaupungin tarjoamista palveluista, joten se, mikä yksikkö tai toimiala ko. palvelun tuottaa, on käyttäjälle toisarvoinen asia. Verkkosivusto kannattaa rakentaa, jos mahdollista, siten, että sama tieto löytyy useampaa reittiä.

Käyttäjän näkökulmasta oleellisia kysymyksiä ovat

- *mitä palveluita kaupunki tarjoaa?*
- *mistä palveluita saa, missä ne sijaitsevat?*
- *milloin palvelut ovat saatavissa?*
- *kenellä on oikeus käyttää palveluita ja maksaako niiden käyttäminen jotain?*

Myös verkkokirjoittamisessa on otettava huomioon asiakasnäkökulma. Verkkotekstiä ei välttämättä lueta alusta loppuun samalla tavalla kuin perinteistä asiatekstiä, vaan sitä silmäillään. Tästä johtuen **verkkosivustolle on kirjoitettava lyhyesti ja selkeästi**, sivujen sisällön on oltava luettavissa yhdellä silmäyksellä. Koska verkkosivustoja selataan yhä enemmän myös erilaisilla mobiililaitteilla, on tekstien oltava entistä lyhyempiä ja tärkein asia on löydyttävä ensimmäisestä lauseesta. Myös väliotsikointia ja lyhyitä kappaleita (2-4 riviä tekstiä) kannattaa käyttää.

Verkossakin palveluista kannattaa käyttää niitä termejä, jotka ovat tuttuja palveluiden käyttäjille.

Kuntalaki 109 § velvoittaa kuntia julkaisemaan kunnan järjestämiä palveluita ja kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot yleisessä tietoverkossa. Näitä ovat ainakin:

- *kuntastrategia*
- *hallintosääntö*
- *talousarvio ja –suunnitelma*
- *tilinpäätös*



- tarkastuslautakunnan arviointikertomus
- kuntien yhteistoimintaa koskevat sopimukset
- konserniohjeet
- luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden sidonnaisuusilmoitukset
- luottamushenkilöiden palkkioiden ja korvausten perusteet
- palveluista perittävät maksut

Vastuu raahe.fi –sivuston ylläpidosta on hajautettu, eli jokainen toimiala ja tulosalue on vastuussa siitä, että sivustolla on ajantasaista ja totuudenmukaista tietoa. Kaupungin matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi ja viestintäryhmä vastaavat verkkosivuston kehittämisestä, toimialat ylittävästä verkkotiedotuksesta ja auttaa tarvittaessa toimialoille nimettyjä päivittäjiä.

6.2 Intranet Loova

Vastuu Loovan ylläpidosta on hajautettu, eli jokainen toimiala ja tulosalue on vastuussa siitä, että sivustolla on ajantasaista ja totuudenmukaista tietoa. Kaupungin matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi vastaa tarvittaessa toimialat ylittävästä verkkotiedotuksesta ja auttaa toimialoille nimettyjä päivittäjiä.

Loovasta viestintäkanavana enemmän tämän ohjeen kohdassa 8.2.1.

6.3 Yhteistyö tiedotusvälineiden kanssa

Tiedotusvälineet, erityisesti paikalliset toimijat, ovat Raahen kaupungille tärkeitä yhteistyökumppaneita tiedon välittämisessä. Raahen kaupunki kohtelee tiedotusvälineitä tasapuolisesti, tiedotteet ja muu informaatiomateriaali lähetetään kaikille paikallismedioille samanaikaisesti ja samansisältöisinä. Tiedotusvälineiden kaupunkia kohtaan esittämä kritiikki ei vaikuta tiedotusvälineiden tasapuoliseen kohteluun. Juttuvinkkejä voidaan antaa yhdelle viestimelle ainoastaan siinä tapauksessa, ettei aihe sovellu muiden viestimien käyttöön. Kaupunki hyväksyy infomaatiomateriaalin/ juttuvinkkien vastaanottajan päätöksen käyttää tai olla käyttämättä annettua tietoa.

Raahen kaupunki kunnioittaa toimittajien omia jutunaiheita, eikä toimittajan löytämästä aiheesta kerrota muille tiedotusvälineille ennen kuin aiheen esille ottanut tiedotusväline on ehtinyt tehdä asiasta oman juttunsa.

6.3.1 Tiedote

Kun organisaatiossa tapahtuu jotain mielenkiintoista, yllättävää tai epätavallista, kannattaa siitä laatia tiedote. Tiedotteen on kuitenkin sisällettävä jonkinlainen uutinen.

Tiedotteessa kerrotaan tapahtuneesta selkeästi, eli siitä on käytävä ilmi ainakin se, mitä on tapahtunut, missä on tapahtunut ja mitkä ovat asian vaikutukset. Tiedotteen on oltava tiivis, tekstin on mahdollista yhteensä A4-arkkiin – avainsanana on siis kiteyttäminen. Tiedotteessa on syytä



mainita lisätietojen antaja, jonka on myös oltava tavoitettavissa tiedotteen lähettämisen jälkeen. Jos lisätietojen antajaksi merkitty henkilö ei kirjoita tiedotetta itse, on tiedote syytä käyttää hänellä tarkistettavana ennen lähettämistä.

Asioista tiedotetaan välittömästi ja yhtä aikaa kaikille niille, joita asia koskee. Tiedote toimitetaan tiedotusvälineille halutun laajuusella jakelulla, tärkeintä on pohtia sitä, millaisella jakelulla oma asia saataisiin todennäköisimmin läpi tiedotusvälineissä. Tiedoteteksti sijoitetaan sähköpostin viestikenttään, ei liitetiedostoon. Sähköpostitse lähetettävän tiedotteen mukana voi lähettää aiheeseen liittyvää lisämateriaalia liitetiedostona. Kannattaa kuitenkin muistaa se, että joissakin toimituksissa liitetiedostojen avaaminen saattaa olla jopa kiellettyä. Hyvä tapa tarjota toimittajille lisämateriaalia onkin mainita tiedotteessa, että lisämateriaalia on saatavilla ja kertoa, mistä tai keneltä sitä voi tiedustella.

Tiedotteen mallipohja ja lisäohjeita tiedotteen laatimiseen, ks. Loova: Viestintä → Yhteistyö tiedotusvälineiden kanssa → Tiedotteen laatiminen

Tiedotteen mallipohja myös tämän ohjeen liitteenä.

6.3.2 Tiedotustilaisuus

Tiedotustilaisuus voidaan järjestää silloin, kun asia on erityisen tärkeä, siihen liittyy jotain paikan päällä näytettävää tai kun se on niin laaja tai monimutkainen, että se edellyttää asiantuntijoiden tapaamista.

Kutsut tiedotustilaisuuteen toimitetaan tiedotusvälineille mahdollisimman hyvissä ajoin. Kutsussa mainitaan selkeästi tiedotustilaisuuden aika, paikka, aihe ja järjestävät henkilöt. Tiedotustilaisuuden jälkeen on varattava toimittajille aikaa esittää kysymyksiä ja keskustella asiantuntijoiden kanssa tarvittaessa myös kahdestaan. Toimittajat eivät yleensä esitä parhaita kysymyksiään muiden kuullen.

Tiedotustilaisuuteen valmistellaan asiasta lyhyt kirjallinen tiedote sekä tarvittava mahdollinen muu lisämateriaali (esim. kuvat, kartat tms.). Tilaisuuden jälkeen tiedote ja muu materiaali toimitetaan myös niille tiedotusvälineille, jotka on kutsuttu paikalle mutta jotka eivät ole syystä tai toisesta päässeet paikalle.

Lisäohjeita tiedotustilaisuuden järjestämiseen, ks. Loova: Viestintä → Yhteistyö tiedotusvälineiden kanssa → Tiedotustilaisuuden järjestäminen

6.3.3 Haastattelut

Toimittajat saattavat ottaa yhteyttä tarvitessaan lisätietoja jostain kaupunkiin ja sen toimintaan liittyvästä asiasta. Toimittajien yhteydenottoihin, myös kielteisiä asioita koskeviin, on vastattava ripeästi.



Toimittajien yhteydenottoihin kannattaa lähtökohtaisesti suhtautua kuten haastattelupyyntöön. Haastattelut ovat yksi keino antaa tiedotusvälineille niiden tarvitsemia tietoja ja välittää kaupungin näkemyksiä. Haastatteluun ei ole aina pakko suostua, mutta se on suositeltavaa.

Haastattelun antavat palvelusta/ toiminnasta vastaava esimies ja/ tai se työntekijä, joka asiasta eniten tietää. Mikäli kyseessä on kaupungin kannalta merkittävä asia tai aihe, on syytä informoida asiasta toimialan johtoa ja kaupunginjohtoa. Haastattelua annettaessa kannattaa tarkentaa, mihin tarkoitukseen haastattelua käytetään ja käytetäänkö haastattelun lausuntoja suorina lainauksina vai ainoastaan tausta-aineistona. Haastateltavan kannattaa pyytää toimittajalta valmis teksti tarkastettavaksi, mikäli se julkaisuaikataulun puitteissa on mahdollista. Mahdollisia korjauksia voi kuitenkin esittää vain asiavirheistä, tekstin tyyliin tai toimittajan omiin näkemyksiin ei puututa.

Lisäohjeita haastattelutilanteessa toimimiseen, ks. Loova: Viestintä → Yhteistyö tiedotusvälineiden kanssa → Haastattelut

6.3.4 Vapaamuotoiset keskustelu-/ tiedotustilaisuudet tiedotusvälineiden edustajien kanssa

Kaupunki järjestää tiedotusvälineiden edustajille vapaamuotoisia keskustelu-/ tiedotustilaisuuksia toistuvasti (esim.1krt/2kk). Näissä tilaisuuksissa voidaan nostaa esille ja esitellä kaupungin ajankohtaisia asioita, paikalla on myös asiasta parhaiten tietävät virkamiehet, joilta tiedotusvälineiden edustajat voivat pyytää esittelyn ja alustuksen jälkeen paikan päällä kommentit aiheesta. Näiden keskustelu-/ tiedotustilaisuuksien aiheita linjaavana työryhmänä toimii johtoryhmä, joka käsittelee viestittäviä asioita säännöllisesti ja päättää tapauskohtaisesti mahdollisista jatkotoimenpiteistä ja siitä, kuka milloinkin vastaa asian hoitamisesta.

6.4 Sosiaalinen media

Sosiaalinen media mahdollistaa nopean ja tehokkaan vuoropuhelun asiantuntijoiden, virkamiesten, luottamushenkilöiden ja kaupunkilaisten välillä. Tällaisessa keskustelussa kaupungin on mahdollista pärjätä vain ennakoinnilla, asioiden valmistelun avoimuudella ja vaikutusmahdollisuuksien antamisella jo asioiden valmisteluvaiheessa.

Esimerkiksi yhteisöpalveluiden sivustoja, mikroblogeja tai blogeja on päivitettävä säännöllisesti ja niiden kautta esitettyihin kysymyksiin on vastattava yhtä ripeästi kuin muuhunkin palautteeseen. Sosiaalisessa mediassa odotukset vastausten nopeuden suhteen ovat suuremmat kuin kaupungin verkkosivustolla yleensä, toisaalta ylitiedottamistakin on vältettävä. Kaupunki ei voi hylätä sosiaalisen median toimintoja kriisitilanteissakaan.

Ohjeita ja pelisääntöjä sosiaalisen median käyttöön liittyen enemmän tämän ohjeistuksen luvussa 11.



6.5 Asukas-, kuulemis- ja keskustelutilaisuudet

Kaupungin suunnitelmista ja hankkeista sekä merkittävistä päätöksistä esim. kaava-asioissa, palvelurakenteen muutoksissa tai kuntauudistuksissa, voidaan järjestää tarvittaessa alueellisia tai koko kaupunkia koskevia kuulemis- ja yleisötilaisuuksia.

Nykytekniikka mahdollistaa myös erilaiset verkkokeskustelut (esim. nettichatit) ja muut matalan kynnyksen osallistumisen mallit. Näitä on myös mahdollista hyödyntää kaupungin asukasviestinnässä.

6.6 Yleisönosastokirjoitukset, oikaisut ja vastineet

Yleisönosastokirjoituksissa olevat asiavirheet ja harhaanjohtavat väitteet on syytä oikaista heti faktatietojen osalta, mutta mielipiteisiin ei puututa. Yleisönosastokirjoituksissa esitettyihin yksilöityihin kysymyksiin vastataan viipymättä, jos niillä on yleistä merkitystä. Toimialojen on syytä seurata omaa toimialaansa koskevaa kirjoittelua.

Jos joku tiedotusväline julkaisee virheellisen tai harhaanjohtavan tiedon, jolla on kaupungin toiminnan kannalta merkitystä, kannattaa asia oikaista ensisijaisesti toimituksen kanssa neuvottelemalla. Oikaisu ei kuitenkaan välttämättä enää muuta suuren yleisön näkemystä asiasta, jos asia on alun perin uutisoitu näkyvästi.

Vastineen avulla voi tarvittaessa vastata kohtuuttomaan tai asiattomaan henkilökohtaiseen arvosteluun. Vastine keskittyy kuitenkin vain niihin väitteisiin, joihin halutaan vastata.

6.7 Virallinen ilmoitustaulu

Kuntalain (410/2015) 108 §:n mukaan kunnan ilmoitukset on julkaistava vähintään sähköisessä tietoverkossa, eli käytännössä raahe.fi –verkkosivustolla. Toistaiseksi Raahen kaupunki käyttää verkkosivuston lisäksi myös virallista ilmoitustaulua yleisesti nähtäville asetettavien ilmoitusten ja päätösten julkituomiseen. Viralliset ilmoitustaulut sijaitsevat Raatihuoneella ja Ruskatiellä. Ks. tämän ohjeen kohta 7.4.

6.8 Sähköpostin käyttö

Sähköpostin turvallinen käyttö

- Älä lataa tiedostoja, joiden alkuperään et voi luottaa
- Älä avaa sähköpostin liitteitä, jotka vaikuttavat epämääräisiltä

Kaupungin raahe.fi -pääteistä sähköpostiosoitetta käytetään omien työtehtävien hoitamiseen.

Sähköpostissa ei kannata kirjoittaa mitään sellaista, jota ei olisi valmis sanomaan myös kasvojen kautta. Ennen liitetiedostojen lähettämistä kannattaa harkita sitä, ovatko ne todella



tarpeellisia. Suojaamattomassa sähköpostissa ei saa lähettää tietosuojan piirissä olevaa materiaalia.

6.9 Välitön viestintä, asiakaspalvelu ja neuvonta

Jokainen asiakaspalvelutilanne on viestintää parhaimmillaan. Jokaisella Raahen kaupungin työntekijällä on velvollisuus opastaa kaupungin asukkaita siinä, mistä oikea tieto tai palvelu löytyy. Neuvontaan ja asiakaspalveluun on suhtauduttava myönteisesti ja jokaisen on oltava valmiina auttamaan asiakkaita eteenpäin myös varsinaisen oman vastuualueen ulkopuolisissa kysymyksissä. Viestintää ei ole vain virallisista päätöksistä tiedottaminen, vaan myös kaikenlainen neuvonta, informointi ja taustatietojen antaminen kaupungin toimintaan liittyen. Jokainen kaupungin työntekijä voi omalla toiminnallaan sekä kohteliaalla ja avuliaalla käytöksellään rakentaa myönteistä mielikuvaa kaupungista.

6.10 Sähköinen asiointi

Sähköisillä asiointipalveluilla tarkoitetaan kunnan asukkailleen tarjoamia käyttöliittymiä, jotka mahdollistavat itsepalvelun mistä tahansa paikasta ja mihin tahansa aikaan, kunhan käyttäjällä on käytössään verkkoyhteydellä varustettu tietokone tai mobiililaite. Tällaisia voivat olla esimerkiksi sähköinen ilmoittautuminen, ajanvaraus tai asian vireillepano.



7 Viestintä päätöksenteosta

7.1 Esityslistat ja pöytäkirjat

Kuntalaki 29 §:

”Kunnan on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa. Kunnan on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityisyyden suoja henkilötietojen käsittelyssä toteutuu.”

Raahe.fi –sivustolla on ajantasainen lista siitä, missä ja milloin pöytäkirjat pidetään nähtävillä. (Raahe.fi → Kaupunki ja hallinto → Kokousajat ja pöytäkirjojen nähtävilläpidot)

7.1.1 Milloin ja kenelle esityslista tiedoksi?

- toimielinten jäsenet
- tiedotusvälineet
- henkilöstöjärjestöt
- henkilöstö

Kaupungin toimielinten esityslistojen valmistelijat huolehtivat siitä, että toimielinten esityslistat tarvittavine liitteineen toimitetaan yhtä aikaa kaikille paikallisille tiedotusvälineille ja henkilöstöjärjestöille hyvissä ajoin ennen kokousta. Henkilöstölle tulevasta kokouksesta voidaan muistuttaa Loovan ajankohtaista –palstalla.

7.1.2 Esityslistojen ja pöytäkirjojen julkaiseminen verkkosivustolla

Raahen kaupungin toimielinten esityslistoja, pöytäkirjoja ja niiden liitteitä julkaistaan raahe.fi –sivuston kautta niiltä osin, kuin salassapitovelvoitteet ja tietosuoja sen sallivat. Pääperiaatteena on, että yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeelliset tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa.

Kokousasiakirjat on kirjoitettava siten, että **käsiteltävä asia on kirjattu jo itse pykälätekstiin, ei liitteisiin, mutta pykälätekstiin ei kuitenkaan saa kirjata henkilötietoja tai muita lain mukaan salassa pidettäviä tietoja.** Mikäli ko. tietoja on asian käsittelyn kannalta olennaista kirjata tekstiin, on niiden osalta mahdollista hyödyntää Dynasty-asianhallintajärjestelmän mustaamistoimintoa, jos se muutoin on järkevää ja tarkoituksenmukaista (eli esim. jos asia on muuten julkinen, mutta tekstissä oleva henkilön nimi on poistettava tietyllä viiveellä yksityisyyden suojan vuoksi) tai merkitä henkilötiedot/ muut lain mukaan salassa pidettävät tiedot kokousasiakirjan liitteisiin, joita ei julkaista raahe.fi -sivustolla. **Kaupungin verkkosivuille ei saa päivittää salassa pidettäviä tietoja eikä henkilötietolain vastaisia henkilötietoja.** Yksityiselämän suoja on oikeuskäytännön



ja Kuntaliiton näkemyksen mukaan viestintävelvollisuutta, julkisuutta ja sananvapautta painavampi perusoikeus.

Henkilötietoja sisältävät kokousasiakirjat pidetään raaha.fi –sivustolla vain tehokkaan tiedottamisen vaatiman rajoitetun ajan ja ne on poistettava sieltä viimeistään vuoden kuluttua niiden julkaisemisesta. Yksityishenkilöitä ja –asioita koskevista päätöksistä ei ole yleensä edes tarpeen tiedottaa perustuslain viestintävelvollisuuden nimissä, koska näillä päätöksillä ei ole yleensä laajempia vaikutuksia. Poikkeuksia tästä ovat kuitenkin esim. kaupungin keskeiset virkavalinnat, joihin liittyy selkeä tiedotusintressi.

Lisätietoa salassa pidettävistä asioista, ks. tämän ohjeen kohta 7.3.2 Salassa pidettävä tieto

Lisätietoja ja –ohjeita Dynastian mustaamistoiminnosta, ks. Loova: Ohjeet ja sopimukset → Dynasty

7.2 Kokousasioista viestiminen ennen ja jälkeen kokouksen

Toimielimille suositeltavia viestintäkäytäntöjä (KH, lautakunnat, muut toimielimet)

Muodollinen vastuu antaa kokouksen jälkeen tietoja päätöksistä on **ensisijaisesti toimielimen puheenjohtajalla ja varapuheenjohtajalla**, koska heillä on riittävästi tietoa toimielimen päätöksiin liittyen. Lisäksi valmistelija tai esittelijä voi avustaa lisätiedoilla.

Toimielimen on syytä sopia ja myös kirjata kokoukseen valmisteltavia asioita ja tehtyjä päätöksiä koskevan viestinnän vastuunjaosta toimielimen toimikauden alkaessa. Kaikki toimielimen jäsenet voivat viestiä toimielimen päätöksiä koskevista asioista, mutta varsinainen päätöksistä tiedottaminen on hoidettava toimielimessä sovitun käytännön mukaan.

Kesken kokouksen ei ole korrektaa välittää tietoja ulkopuolelle, vaan päätöksistä tiedotetaan keskitetysti kokouksen jälkeen.

Julkisuusperiaate edellyttää kaupungin toiminnalta ja asioiden valmistelulta mahdollisimman suurta avoimuutta. Toimielinten valmistelussa ja päätöksenteossa on huomioitava mahdollisimman suuri läpinäkyvyys.

Tiedotusvälineitä kiinnostavista päätöksistä on syytä kertoa heti päätöksenteon jälkeen, vaikka pöytäkirja valmistuu ja tarkastetaan vasta myöhemmin. Tiedotusvälineille on syytä tiedottaa myös kokouksissa käydyistä äänestyksistä, eriävistä mielipiteistä, asioiden pöydälle jättämisistä sekä muista asian käsittelyn kannalta merkittävistä asioista. Suljetuissa kokouksissa käydyistä keskusteluista ei tiedoteta.

Esityslistalla olevia asioita on mahdollista käsitellä julkisesti jo ennen kokousta ja varsinaista päätöksentekoa, mutta tällöin on selkeästi tuotava esille se, ettei asiassa ole vielä tehty minkäänlaisia päätöksiä. Valmistelussa olevista asioista viestittäessä kannattaa hyödyntää monia viestintävälineitä, jotta tieto asian valmistelun etenemisestä tavoittaa varmasti kaikki asiasta kiinnostuneet.

Kaupunginvaltuuston kokouksessa käsitellyistä asioista ei yleensä tarvitse tiedottaa tiedotusvälineille ja kuntalaisille erikseen, koska kokous on julkinen ja jokainen asiasta kiinnostunut voi olla paikalla seuraamassa kokouksen kulkua. Henkilöstölle on syytä tiedottaa kokouksen jälkeen asioista, jotka koskevat henkilöstöä tai vaikuttavat henkilöstön asemaan jollain tavalla.



7.3 Julkisuus ja salassapito

Lähtökohtaisesti Raahen kaupungin toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat ovat (pääsääntöisesti) julkisia. Julkisiin asioihin voivat vapaasti tutustua niin kaupunkilaiset kuin tiedotusvälineiden edustajatkin. Kaupunki noudattaa mahdollisimman laajaa avoimuutta asiakirjojen julkisuuden osalta.

Kaupunginvaltuuston kokoukset ovat yleisölle avoimia tilaisuuksia, joita kuka tahansa voi seurata paikan päällä. Kaupunginvaltuuston kokoukset ovat seurattavissa suorana myös raah.fi –sivuston kautta, mutta kokouksia ei tallenneta myöhemmin katsottaviksi videoiksi. Muiden toimielinten (kaupunginhallitus, lautakunnat) kokoukset ovat yleensä suljettuja ja niissä tehdyistä päätöksistä tiedotetaan erikseen. Suljetuissa kokouksissa käyty keskustelut ovat luottamuksellisia, eikä niistä tiedoteta julkisesti.

Kaupungille toimitetut tarjousasiakirjat (esim. hankinnat, urakat) ja viranomaisen laatimat vertailulaskelmat ovat julkisia muille kuin asianosaisille vasta kun hankintasopimus on tehty. Tarjouksen jättäneille nämä asiakirjat ovat julkisia heti hankintapäätöksen tekemisen jälkeen. Liiketai ammattisalaisuudet ovat puolestaan aina salassa pidettävää tietoa, eikä niitä saa julkaista missään hankintaprosessin vaiheessa edes muille asianosaisille.

Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (21.5.1999/ 621) mukaan kenen tahansa asiasta kiinnostuneen on mahdollista saada tieto viranomaisen asiakirjan sisällöstä. Lisäksi jokaisella on aina oikeus pyytää itseään koskevia tietoja. Viranomaisiksi katsotaan kaupunginvaltuusto, kaupunginhallitus, lautakunnat, johtokunnat ja toimikunnat sekä sellaiset viranhaltijat, joilla on itsenäistä toimivaltaa.

Pyyntö saada tietoa asiakirjan sisällöstä on oltava riittävän yksilöity, jotta viranomainen voi selvittää, mitä asiakirjaa pyyntö koskee. Tiedon pyytäjän ei tarvitse selvittää henkilöllisyyttään eikä perustella pyyntöään, jos kyseessä on julkinen asiakirja. Mikäli tietopyyntö koskee salassa pidettävää aineistoa tai viranomaisen henkilökoterissä olevaa tietoa, tieto voidaan luovuttaa vain tietyillä edellytyksillä. Näitä edellytyksiä ovat se, että tietoa pyytävä ilmoittaa tietojen käyttötarkoituksen ja muut tietojen luovuttamisen edellytysten selvittämisen kannalta oleelliset seikat sekä tarvittaessa antaa selvityksen siitä, miten tietojen suojaus on tarkoitus järjestää. Asiakirjan antamisesta päättää se viranomainen, jonka hallussa asiakirja on tai toimeksiantotehtävän antanut viranomainen. Tiedon asiakirjan sisällöstä antaa se henkilö, jolle tehtävä on määrätty tai jolle tehtävä aseman tai työn vuoksi kuuluu.

7.3.1 Mikä on viranomaisen asiakirja?

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/ 621 § 5)

Jotta asiakirjan voidaan katsoa olevan viranomaisen asiakirja, sen on täytettävä seuraavat vaatimukset:

1. *asiakirja on viranomaisen (kunta) tai viranomaisen palveluksessa olevan henkilön laatima*
2. *asiakirja on toimitettu viranomaiselle tietyn asian käsittelyä varten tai muuten viranomaisen toimialaan tai tehtäviin liittyvässä asiassa*
3. *asiakirja on viranomaisen hallussa*



4. asiakirja on toimitettu viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen toimialaan tai tehtäviin kuuluvassa asiassa postitse, faksilla, sähköpostilla tai muulla sähköisellä tiedonsiirrolla

Asiakirjaa pidetään lain mukaan viranomaisen laatimana myös silloin, kun se on laadittu viranomaisen antamasta toimeksiannosta. Myös tekniset tallenteet, kuten tietojärjestelmien tallenteet ja erilaiset kuva- ja ääninauhat, ovat asiakirjoja. Yksityishenkilöiden ja yksityisten tahojen kaupungille osoittamat kirjeet tulevat julkisiksi heti kaupungin kirjaamoon saavuttuaan.

Viranomaisen asiakirjoja EIVÄT ole (eikä niihin siten sovelleta julkisuusperiaatetta) esim.

- kirjeet ja muut asiakirjat, jotka on osoitettu viranhaltijalle tai luottamushenkilölle jonkun toisen tehtävän vuoksi (yksityiset kirjeet ja sähköpostit)
- viranhaltijan omat muistiinpanot ja luonnokset, joita laatija ei ole vielä luovuttanut esittelyä tai muuta asian käsittelyä varten
- sisäiseen käyttöön tarkoitetut asiakirjat (esim. koulutusmateriaali tai julkaisut)
- yksityisen lukuun suoritettavaa tehtävää tai sen suorittamiseksi laadittuja asiakirjoja (selvitys- ja tutkimustilaukset)
- viranomaiselle löytötavarana jäänyt tai toimitettu asiakirja

7.3.2 Salassapidettävä tieto

Kunnallisten asioiden ja asioiden käsittelyn julkisuutta rajoittavat *henkilötietolaki ja laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta*. Myös sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskeva lainsäädäntö sisältää rajoituksia tiedon julkisuuteen.

Julkisuuslain (21.5.1999/621 § 24) mukaan julkisia asioita eivät ole mm.

- kunnan rikosilmoitus
- kunnan valmiusasiakirjat
- tarkastustiedot (esim. ympäristötarkastus)
- kunnan liikesalaisuuksia sisältävät asiakirjat
- asiakirjat, jotka kunta on vastaanottanut tai laatinut työnantajan ominaisuudessa (esim. työriidoissa tai YT-menettelyssä) ja joiden sisältämien tietojen luovuttaminen olisi ristiriidassa julkisen yhteisön työnantajaintressien kanssa
- oikeudenkäyntiasiakirjat
- yksityisten henkilöiden tai yritysten ammattisalaisuudet (esim. hankintojen yhteydessä)
- sosiaalihuollon asiakastiedot
- arkaluontoisina pidetyt yksityiselämää koskevat tiedot, asiakirjat, jotka sisältävät tietoja psykologisista testeistä (esim. virkavalinnan yhteydessä), oppilashuoltoa koskevat tiedot, kaikki mikä koskee henkilöiden yksityiselämää (esim. poliittinen kanta lukuun ottamatta sitä, jos henkilö on ehdolla vaaleissa tai on jo luottamushenkilö sekä yksityiset lausunnot ja tiedot perhe-elämästä)

Henkilötietolaki (22.4.1999/523 11 §) kieltää kaiken henkilön ominaisuuksia tai henkilöä itseään/ hänen perhettään koskevan arkaluontoisen tiedon levittämisen. Tällaisia tietoja ovat esim.

- etninen alkuperä
- uskonnollinen vakaumus
- ammattiliittoon kuuluminen



- *seksuaalinen suuntautuminen*

Perhe-elämää ja henkilökohtaisia oloja koskevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Tällaisia ovat mm. sairauspoissaolot, äitiys- ja isyysvapaat, vanhempainvapaat, hoitovapaat, adoptiot, työkyvyttömyyseläkkeet, henkilötunnukset, pankkitilin numerot tai puoluekannat. Jos tiedonkulun ja asiakaspalvelun sujuvuuden kannalta on tärkeää ilmoittaa julkisesti kaupungin henkilöstöön kuuluvan henkilön virkavapaudesta tai eläkkeelle jäämisestä, on muistettava, ettei niiden perusteita saa ilmoittaa julkisesti ilman henkilön suostumusta.

Salassa pidettävät asiakirjat on merkittävä salassa pidettäviksi, eikä salassa pidettäviä tai muutoin arkaluontoisia tietoja yleensä toimiteta sähköisesti niillekään tahoille, joilla on lupa käsitellä salassa pidettävää tietoa.

Henkilörekisteritietojen julkaiseminen verkkosivuilla ja toimittaminen avoimessa sähköpostissa katsotaan henkilötietojen sähköiseksi luovuttamiseksi, joka edellyttää joko asianosaisten henkilöiden suostumusta tai henkilötietojen luovuttamiseen oikeuttavaa, laissa säädettyä perustetta.

Esim. luettelot viran- ja toimenhaltijoiden ansioista ja palkankorotuksista muodostavat henkilörekisterin, jota ei saa julkaista internetissä. Henkilöstön palkkatiedot ja luottamushenkilöiden palkkiotiedot ovat kuitenkin julkista tietoa, samoin maksetut kustannusten korvaukset (esim. kilometrikorvaukset ja päivärahat).

Asiakirjan tai asian salassapidon määrittelee asian päävastuullinen valmistelija.

7.3.3 Missä ajassa pyydetty tieto on toimitettava kysyjälle?

Tieto julkisesta viranomaisen asiakirjasta on annettava kysyjälle mahdollisimman pian ja mahdollisuuksien mukaan pyydettyssä muodossa, kuitenkin viimeistään kahdessa viikossa siitä, kun asiakirjan saamista koskeva pyyntö on saapunut. Jos pyydettyjä asiakirjoja on paljon tai niihin sisältyy salassa pidettäviä osia tai jos jokin muu niihin rinnastettavissa oleva syy aiheuttaa sen, että asian käsittely ja ratkaiseminen vaativat erityisiä toimenpiteitä tai tavallista suuremman työmäärän, on asia ratkaistava ja tieto julkisesta asiakirjasta annettava viimeistään kuukauden kuluessa tietopyynnön saapumisesta.

Salassa pidettäviä tai muutoin arkaluontoisia tietoja ei toimiteta sähköisesti (esim. avoimessa sähköpostissa) niillekään tahoille, joilla on lupa käsitellä salassa pidettävää tietoa, koska se katsotaan henkilötietojen sähköiseksi luovuttamiseksi, joka edellyttää ao. henkilöiden suostumusta tai laissa säädettyä perustetta.

7.4 Viralliset ilmoitukset ja kuulutukset

Kuntalain (410/2015) 108 §:n mukaan ”Kunnan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu, sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla.” Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kuulutukset ja muut kaupungin viralliset ilmoitukset (mm. kaupungin toimintaan lakisääteisesti kuuluvat ilmoitukset ja kuulutukset, kuten esim. kuulutukset vaaleista sekä kaavoitusta koskevat tiedonannot) asetetaan yleisesti nähtäville ja julkaistaan vähintään raahe.fi –verkkosivustolla.



Tämän lisäksi Raahen kaupunki käyttää toistaiseksi myös virallista ilmoitustaulua ja kaupunginvaltuuston päättämiä viestimiä, viralliset ilmoitustaulut sijaitsevat Raatihuoneella ja Ruskatiellä.

Kaupunginvaltuusto on kokouksessaan 12.1.2015 § 9 päättänyt, että kaupungin kunnalliset ilmoitukset vuosina 2015-2016 julkaistaan seuraavasti:

Kaupungin ilmoitustaulu ja internet

- *Tonttijakojen, asemakaavojen ja asemakaavamuutosten sekä viranomaisten päätösten nähtävillä oloa ja hyväksymistä koskevat ilmoitukset sekä muutkin ilmoitukset, jotka koskevat vain harvoja kuntalaisia. Samalla jäljennös ilmoituksesta lähetetään jokaiselle asianosaiselle.*
- *viran- ja toimenhakuilmoitukset, ellei kaupunginhallitus toisin päättä*

Kaupungin ilmoitustaulu, kaupunkilehti Raahelainen ja internet

- *erilaisten etuisuuksien hakemista koskevat ilmoitukset*
- *ilmoitus luottamuselinten kokousajoista, pöytäkirjojen nähtävillä pitämisestä ja virastojen aukioloajoista*
- *kaupunginvaltuuston kokouskutsut*
- *erityislakien mukaiset kuulutukset*

Lehtiin julkaistavaksi toimitettujen kuulutusten osalta ilmoittelu on koordinoitava siten, ettei kaupunki maksa turhaan useista pienistä ilmoituksista.

7.5 Rekrytointi ja työpaikkailmoitukset

Kun työpaikkahakemus on saapunut kaupungille, tulee siitä julkinen asiakirja, josta on pyydettyä annettava tietoja (laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta). Jos tiedotusvälineiden edustaja pyytää listaa hakemuksen jättäneistä, on se annettava. Mikäli joku hakijoista on esittänyt toiveen siitä, ettei hänen nimeään julkaista hakijoiden nimiä julkistettaessa, on se syytä ilmoittaa myös tiedotusvälineiden edustajalle. Tiedotusvälineet ratkaisevat itse, julkaisevatko nimen hakijan toiveesta huolimatta.

Lehtiin tulevia kaupungin työpaikkailmoituksia on koordinoitava siten, ettei kaupunki maksa turhaan useasta pienestä ilmoituksesta. Toimialat vastaavat itse työpaikkailmoitusten julkaisemisesta Kuntarekryssä, kaupungin internet-sivuilla ja Loovassa, mutta niistä on syytä ilmoittaa myös matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimille, jotta ilmoitukset saadaan julkaistua myös kaupungin sosiaalisen median profiileissa.

Varsinkin merkittävien, ja siten myös tiedotusvälineitä kiinnostavien, virkojen hakuprosessin aluksi on syytä laatia ainakin karkean tason viestintäsuunnitelma ja sopia viestintävastuista, jotta siinä vaiheessa, kun prosessi on lähtenyt liikkeelle, kaikki tietävät, kuka tiedottaa mistäkin asiasta, kuka huolehtii yhteydenpidosta hakijoiden suuntaan jne.

Hakuprosessin aikana on syytä pitää yhteyttä hakijoihin ja tiedottaa heille hakuprosessin etenemisestä. Hakijoille on hyvä tiedottaa ainakin hakuajan päätyttyä siitä, mikä on rekrytointiprosessin arvioitu aikataulu sekä ilmoittaa haastatteluun valittujen hakijoiden valinnan jälkeen muille hakijoille siitä, että prosessi päättyy heidän osaltaan. *Lisätietoja rekrytointiin ja työpaikkailmoitteluun liittyvistä toimintamalleista ja ohjeista Raahen kaupungin rekrytointiohjeesta, ks. Loova: Ohjeet ja sopimukset → henkilöstöpalvelut → rekrytointi*



8 Työyhteisöviestintä eli sisäinen viestintä

8.1 Mitä työyhteisöviestintä tarkoittaa?

Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan kaupungin organisaation sisällä tapahtuvaa tietojen kulkua kaikkiin suuntiin. Periaatteessa työyhteisöviestintää on kaikki tiedotteiden lukemisesta päivittäiseen vuorovaikutukseen työpaikalla. Työyhteisöviestintä on sekä työväline että osa työelämätaitoja, vuorovaikutusta ja arkista tiedonkulkua, sillä jotta kaupungin henkilöstö voisi tehdä työnsä, on sen käytössä oltava riittävästi tietoa kaupungin toiminnasta ja päätöksenteosta. Kaupungin sisäisen tiedonkulun on oltava selkeää ja sen on tavoitettava koko henkilöstö. Työyhteisöviestintä voi olla suullista, kirjallista tai sähköistä. Hyvän työyhteisöviestinnän lähtökohtana on aina toisen ihmisen kunnioittaminen, eli hyvä käytös ja ystävällinen vuorovaikutus kaikkia kohtaan.

Työnantajalla on myös yhteistoimintalain mukainen velvoite tiedottaa asioista henkilöstölle. Silloin kun asia koskee kaupungin henkilöstöä ja/ tai sen oikeuksia ja velvollisuuksia, tiedotetaan asiasta ensin sisäisesti henkilöstölle ja vasta sen jälkeen ulospäin tiedotusvälineille. Päätökset on aina perusteltava ja henkilöstölle varattava mahdollisuus kysyä, osallistua ja vaikuttaa. Työyhteisöviestintä on aina ensisijaista ulkoiseen viestintään nähden ja sen onnistuminen on edellytys myös ulkoisen viestinnän onnistumiselle.

Usein monissa eri toimipisteissä työskentelevää henkilöstöä on vaikea saada koottua yhteen paikkaan samaan aikaan, joten työyhteisöviestintä jää pitkälti työpaikkakokousten ja tiimipalaverien ja sähköisten viestimien, kuten sähköpostin ja Loovan varaan. On kuitenkin muistettava, ettei sähköinen viestintä voi koskaan korvata henkilökohtaista kasvokkain käytyä keskustelua ja vuorovaikutusta.

Koska henkilöstön ulospäin välittämä kuva vaikuttaa merkittävästi kaupungin imagoon organisaation ulkopuolisten silmissä, on erityisen tärkeää, että työyhteisöviestintä kaupungin sisällä on kunnossa ja henkilöstö saa riittävästi totuudenmukaista tietoa. Mitä enemmän tietoa jaetaan ja asioista keskustellaan kaupungin sisällä, sitä luontevammin henkilöstö pystyy myös toimimaan kaupunkilaisten kanssa, vastaanottamaan ja käsittelemään kaupunkilaisten antamaa palautetta sekä tiedottamaan asioista myös **oma-aloitteisesti**.

8.2 Työyhteisöviestinnän kanavat

8.2.1 Intranet Loova

Loovaan kautta tiedotetaan kaikki koko henkilöstöä koskevat asiat. Loovaan kootaan kaupungin henkilöstölle suunnattuja tiedotteita, lomakkeita, ohjeita, sopimuksia, yhteystietoja ja muuta tiedonkulun kannalta oleellista materiaalia.

Loovan kautta sisäiset tiedotteet saadaan reaaliaikaisesti koko henkilöstön ulottuville.



8.2.2 Työpaikkakokoukset ja tiimipalaverit

Työpaikkakokoukset ja tiimipalaverit ovat tehokkaita työyhteisöviestinnän muotoja, koska ne ovat välitöntä viestintää. Kysymyksiä on mahdollista esittää kasvotusten ja niihin on mahdollista saada vastauksia nopeasti. Työpaikkakokouksia ja tiimipalavereita on järjestettävä säännöllisesti ja riittävän usein ja ne järjestetään siten, että mahdollisimman monella on mahdollisuus osallistua niihin. Työpaikkakokouksista on syytä laatia muistio, jotta sovitut asiat pysyvät kaikilla mielessä ja jotta tieto voidaan toimittaa myös niille työyhteisön jäsenille, jotka eivät ole kokoukseen päässeet.

Kunkin työyksikön esimiehen vastuulla on huolehtia siitä, että viesti ajankohtaisista asioista tavoittaa myös ne työntekijät, joilla ei ole päivittäisessä käytössään sähköisiä välineitä, kuten esim. henkilökohtaista tietokonetta.

Tehokkaimmin tieto ajankohtaisista ja tärkeistä asioista leviää organisaatiossa, kun työpaikkakokouksissa ja tiimipalavereissa käsitellään myös niitä asioita, joista on tiedotettu jo aiemmin muiden kanavien kautta.

8.2.3 Viikkotiedote

Säännöllisesti ilmestyvä viikkotiedote on uutistyyppinen tietopaketti kaupungin toimintaa, henkilöstöetuuksia, ohjeistuksia, muutoksia ym. koskien. Se julkaistaan Loovassa säännöllisesti joka torstai silloin kun tiedotettavia asioita on toimitettu viikkotiedotteen kokoajalle. Viikkotiedotteeseen tarkoitettu materiaali on toimitettava sähköpostitse tiedotteiden kokoajalle torstaihin klo 10.00:een mennessä.

8.2.4 Esimiesinfot

Henkilöstöpalvelut valmistelee 8 kertaa vuodessa (4 tilaisuutta syyskauden ja 4 tilaisuutta kevätkauden aikana) järjestettävät esimiesinfot, joissa käsitellään ajankohtaisia aiheita sekä kaupungin omien että tarvittaessa ulkopuolisten asiantuntijoiden johdolla.

8.3 Työhön perehdyttäminen

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä – tai työtehtäviä vaihtanut työntekijä – oppii tuntemaan työpaikan, sen tavat, ihmiset sekä uuden työnsä ja siihen liittyvät odotukset. Perehdyttäminen on oleellinen osa työyhteisöviestintää, sillä se helpottaa työntekijän sopeutumista uuteen työhön ja työyhteisöön.

Lisätietoja ja ohjeita perehdyttämiseen liittyen, ks. Loova: Esimiehen tietopankki → perehdyttäminen



8.4 Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut ovat säännöllisesti joka vuosi toistuvia ja luottamuksellisia työntekijän ja esimiehen välisiä keskusteluja, joissa käydään läpi työhön ja työyhteisöön liittyviä asioita. Kehityskeskustelussa molemmilla osapuolilla on mahdollisuus ottaa esille mieltä painavia asioita luottamuksellisesti sekä antaa ja saada palautetta. Kehityskeskustelu on molemmille osapuolille sekä oikeus että velvollisuus.

Tarkempia ohjeita kehityskeskustelujen käymiseen sekä kehityskeskustelulomakkeet, ks. Loova: Lomakkeet → Henkilöstöpalvelut → Kehityskeskustelut

8.5 Yhteistoiminta

Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa ohjaa työnantajan ja henkilöstön välisen yhteistoiminnan järjestämistä. Yhteistoiminta mahdollistaa henkilöstön osallistumisen toiminnan kehittämiseen jo asioiden valmisteluvaiheessa sekä vaikuttamisen omaa työtä ja työyhteisöä koskeviin asioihin.

Raahen kaupungin organisaatiossa yhteistoiminnan toimeenpanon toimii yhteistyötoimikunta.

Yhteistyötoiminnan kokousten pöytäkirjoihin voi tutustua Loovassa: Yhteistyötoimikunta → Yhteistyötoimikunnan pöytäkirjat

8.6 Johtoryhmien kokoukset

Johtoryhmät kokoontuvat säännöllisesti ja kokouksista laaditaan aina muistio. Näissä kokouksissa käsitellään toimialojen ajankohtaiset asiat ja sovitaan niihin liittyvistä linjauksista. Johtoryhmän jäsenet vievät johtoryhmissä käsitellyt asiat omiin työyksiköihinsä tiedoksi.

Johtoryhmien muistiot löytyvät Loovasta, ks. kohta Johtoryhmien muistiot.

9 Markkinointiviestintä

Raahen kaupungin markkinointiviestintä pohjautuu kaupunkistrategiaan ja tuo esille kaupungin vahvuuksia. Markkinointiviestinnän tavoitteena on vahvistaa myönteisiä mielikuvia kaupungista. Kaupunkimarkkinointia suunnitellaan ja koordinoidaan matkailun, markkinoinnin ja viestinnän yksiköstä, eri toimialoilla toteutettavan markkinointiviestinnän on noudatettava kaupungin yleisiä markkinointilinjauksia ja -ohjeistuksia.

Markkinointi on muuttunut yhä enemmän eri keinojen ja medioiden yhdistelmäksi ja on osa asiakaspalvelua ja ihmisten kohtaamista.



9.1 Markkinoinnin suunnittelu

Markkinoinnin vuosikello, markkinointitiimi laatii.

9.2 Markkinointiviestinnän tavoitteet

Markkinoinnilla tavoitellaan tunnettuutta ja tietynlaista toimintaa. Markkinoinnin tavoitteita asetetaan sen perusteella, millaista vaikuttavuutta toiminnalla tavoitellaan. Useimmiten tavoitteet liittyvät mielikuviin, tunnettuuteen tai esim. asenne- ja mielipidemuutoksiin. Tavoitteet voivat olla myös toiminnallisia, kuten esim. se, että markkinointi pyrkii saamaan aikaan muutosta käyttäytymisessä tai aktivoimaan kohderyhmään kuuluvia.

Markkinointiviestinnän tavoitteena ovat tyytyväiset kaupunkilaiset ja yrittäjät sekä potentiaaliset asukkaat ja yrittäjät ulkopaikkakunnilta. Asukkaat ja yritykset tuovat verotuloja ja siitä seuraa hyvinvointia.

- Työpaikat
- hyvinvointi
- asukasluvun kasvu

Jokainen on viestijä, jokainen on markkinoija. Vastuu viestinnästä ja markkinoinnista on kaikilla!

9.3 Visuaalinen ilme

Visuaalinen ilme on tärkeä osa kaupunkikuvaa ja osa viestinnän työkalupakkia. Kaupungin organisaation eri osien ilmoittelun, nettisivujen, esitteiden ym. on oltava ulkoasultaan yhtenäisiä ja tunnistettavissa osaksi Raahen kaupunkia.

Jokaisella kunnalla ja kaupungilla on oma vaakunansa, joka on lähtökohta visuaaliselle ilmeelle. Vaakuna on kaupungin virallinen tunnus tai symboli, jota käytetään erityisesti virallisessa ja hallinnollisessa viestinnässä. Raahen kaupunki on ottanut vaakunan rinnalle käyttöön myös oman logon (Hyvän tuulen Raah), jota voidaan käyttää epävirallisemmassa viestinnässä ja markkinoinnissa.

Kaupungin kirjelomakkeet ja PowerPoint –pohjat löytyvät Loovasta: Lomakkeet → Kirjelomakkeet sekä Lomakkeet → PowerPoint –pohja

9.4 Graafinen ohjeistus

Graafinen ohjeistus antaa raamit viestien luomiselle ja helpottaa viestijän työtä, sillä hänen ei tarvitse keskittyä viestin ulkoasuun, ainoastaan sisältöön. Kaupungin eri toimialoilla tuotettavan materiaalin on noudatettava johdonmukaisesti kaupungin visuaaliseen ilmeeseen liittyvää ohjeistusta.



Toimistoista löytyy vaihtelevasta paperiversioita kaupungin graafisesta ohjeistuksesta (kansio), mutta se löytyy myös Loovasta. Graafisissa ohjeissa palvelukeskuksille määritellyt väriohjeistukset eivät kuitenkaan ole enää voimassa.

Ks. Loova: Viestintä → Graafiset ohjeet

9.5 Markkinointiaineisto

Kaupungin voimassa olevat esitemateriaalit löytyvät aina sähköisinä raahe.fi – ja visitraahe.fi – sivustoilta. Kaupungin eri toimipisteissä on oltava jaossa kaupungin esittelymateriaalia, materiaalit voi tilata matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimiltä sähköpostitse osoitteesta kirjaamo(at)raahe.fi.

9.6 Markkinointikeinot

Markkinointikeinoista etusijalla on tällä hetkellä markkinointi sosiaalisen median kautta, muita tärkeimpiä keinoja ovat osallistuminen messuille ja tapahtumiin sekä ilmoittelu ja mainonta.

Maksetulla medialla (lehti-, tv-, radiomainonta) tavoitetaan yleensä suuria massoja esim. potentiaalisia asiakkaita. Omilla kanavilla, kuten kaupungin verkkosivut, tavoitetaan hyvin jo nykyisiä asiakkaita. Sosiaalisen median avulla tavoitetaan suosittelijoita; ystävän tai sukulaisen suositus koetaan usein luotettavammaksi kuin mikään markkinointiviesti erityisesti maksetuissa kanavissa. Some-markkinoinnista vastaa matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi.



Kuvat: Terhi Eteläinen / Anni Mämmelä



10 Palautteiden käsittely

Raahe.fi –verkkosivustolla on mahdollisuus antaa kaupungille palautetta.

Kaupungin yleinen sähköpostiosoite on raahenkaupunki@raahe.fi. Tämän postin käsittelystä ja oikeille henkilöille jatkotoimenpiteitä varten ohjaamisesta vastaa kaupungin kirjaamo.

Palautteita kerätään raahe.fi –sivuston palautekanavan lisäksi myös toimialoilla toteutettavien asiakaspalvelukyselyiden ja suorien kuntalaisyhteydenottojen kautta.

Kaikkeen palautteeseen on reagoitava kahden viikon sisällä palautteen saapumisesta.

10.1 Kuka vastaa palautteen käsittelystä ja siihen reagoimisesta?

Palautteet käsittelee matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi, joka ohjaa saapuneet palautteet sille tulosaalueelle, jota palaute koskee. Jos palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa ja toivoo yhteydenottoa, palautteeseen on aina vastattava mahdollisimman nopeasti.

11 Sosiaalisen median käyttö

Mitä tarkoittaa sosiaalinen media?

Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan internetissä toimivia yhteisöpalveluita ja erilaisia verkkoyhteisöjä. Sosiaalisen median verkkoviestintäympäristöjen sisältöä voivat tuottaa kaikki käyttäjät ja käyttäjäryhmät.

Miksi Raahen kaupungin on tärkeää olla mukana sosiaalisen median palveluissa?

Sosiaalisen median välineiden käyttö tarjoaa Raahen kaupungille joustavia, monipuolisia ja kustannustehokkaita viestintävälineitä tiedon hakemiseen, jakamiseen, tuottamiseen ja markkinointiin. Sosiaalisen median avulla voidaan edistää kaupungin ulkoista viestintää ja markkinointia, parantaa vuorovaikutusta ja lisätä yhteisöllisyyttä kaupungin asukkaiden keskuudessa. Sosiaalisen median näkyvyys tukee omalta osaltaan myös kaupungin strategista viestintää ja maineyötä ja kuntalaisten ja sidosryhmien kynnys lähestyä kaupunkia madaltuu. Sosiaalisen median välineet ovat kaupunkilaisille helppo väylä antaa myös palautetta.

Raahen kaupunki käyttää sosiaalisen median palveluita omasta toiminnasta kertomiseen, kampanjointiin ja markkinointiin, keskusteluun osallistumiseen sekä asiakaspalveluun ja –neuvontaan.

Viestinnän painopisteet ovat siirtyneet kohti uudenlaisia viestintäympäristöjä, joten myös kaupungin on muutettava omia tapojaan viestiä. Kaupunki voi käyttää sosiaalisen median profiilisivuaan ajankohtaisen tiedon siirtämiseen verkoston jäsenille, myös joitakin neuvontapalveluita voidaan tarjota sosiaalisen median kautta. Kaupungin näkyvyys sosiaalisen median palveluissa voi siis helpottaa kaupunkilaisten tiedonhakua ja sitä kautta myös heidän arkielämäänsä. Kaupungin sosiaalisen median profiileja on päivitettävä säännöllisesti, mutta useita



kertoja päivässä sitä ei tarvitse tehdä, sillä se voidaan kokea roskapostittamiseksi, jos päivitetyn profiilin tiedot näkyvät muille käyttäjille ja seuraajille ajantasaisena syötteenä.

Sosiaalisen median palvelut ovat kuitenkin aina kaupungin viestinnän lisäkanavia, joiden avulla käyttäjä voidaan ohjata virallisen tiedon lähteille, esim. [raahe.fi](#) –sivustolle.

Raahe.fi –sivustolle on koottu yhteen paikkaan kaikki Raahen kaupungin ja sen toimialueiden sosiaalisen median näkyvyydet, ks. [Raahe.fi](#) → [Kaupunki ja hallinto –valikko](#) → [Tietoa Raahesta](#) → [Kaupunki sosiaalisessa mediassa](#)

Raahen kaupungin sosiaalisen median palvelussa on ilmoitettava selkeästi, että kaupunki tai sen yksikkö on palvelun ylläpitäjä. Virallisuus varmistetaan myös linkittämällä ko. profiili [raahe.fi](#) –sivuston sosiaalisen median näkyvyydet –koontisivulle.

Sosiaalisen median käyttö työpäivän aikana

Henkilökohtainen sosiaalisen median käyttö omiin asioihin liittyen hoidetaan omalla ajalla, ei työajalla. Työpäivän aikana työntekijän omaa aikaa ovat ainoastaan lakisääteiset tauot, muu on työaika.

Ne kaupungin viranhaltijat/ työntekijät, joiden työtehtäviin Raahen kaupungin sosiaalisten medioiden profiilien ylläpito kuuluu, voivat toimia aktiivisesti kaupungin profiilien osalta sosiaalisessa mediassa myös työpäivän aikana. Työpäivä ei kuitenkaan voi olla joka päivä pelkkää sosiaalista mediaa, vaan myös muut työtehtävät on hoidettava tavalliseen tapaan.

Raahen kaupungin henkilöstön ja luottamushenkilöiden toiminta sosiaalisessa mediassa

Mikä on sallittua?

Työaikana ja työnantajan tarjoamia välineitä käyttäessään sosiaaliseen mediaan kirjautunut kaupungin palveluksessa oleva henkilö toimii ainoastaan työnantajan edustajana eli työroolissaan. (Yksityiskäyttö hoidetaan vapaa-ajalla.)

Kaupungin palveluksessa oleva henkilö voi keskustella yksityishenkilönä sosiaalisen median palveluissa myös omaan ammatilliseen asiantuntemukseensa liittyvistä asioista, kunhan muistaa, että tapa ilmaista asioita säilyy asiallisena ja kohteliaana niin työnantajaa kuin kanssaihmiäkin kohtaan. Kaupungin palveluksessa olevien on kuitenkin syytä huomioida sosiaalisen median yksityiskäytössäkin työsopimuslain mukainen lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan ja työtehtäviin liittyvät salassapitovelvoitteet, tietoturva ja yksityisyydensuoja. Kannattaa varmistaa aina etukäteen julkaistavan tiedon oikeellisuus.

Kaupungin luottamushenkilö voi keskustella kuntalaisten ja muiden kontaktiensa kanssa kaupunkia sekä päätöksentekoa ja sen valmistelua koskevista asioista, kunhan muistaa, että tapa ilmaista asioita säilyy asiallisena ja kohteliaana niin Raahen kaupunkia kuin kanssaihmiäkin kohtaan. Kaupungin luottamustehtävissä toimivan on syytä huomioida sosiaalisen median käytössään luottamustehtävään liittyvät salassapitovelvoitteet, tietoturva ja yksityisyydensuoja. Kannattaa varmistaa aina etukäteen julkaistavan tiedon oikeellisuus ja esittää myös poliittiset näkemyksensä hyvien tapojen mukaisesti ja rakentavasti.

Ammatillisen verkostoitumisen palveluiden käytön osalta käytetään tervettä järkeä ja harkintaa, eikä niiden käyttö saa haitata työtehtävien hoitamista.

Mikä on kiellettyä?

Työsopimuslakiin kirjattu työntekijän lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan säilyy myös vapaa-ajalla, eli kaupungin työntekijä ei saa puhua työnantajalleen tai työyhteisölleen haitallisella tavalla myöskään käyttäessään sosiaalisen median palveluita yksityishenkilönä. Sosiaalisen median



välineissä ei käsitellä, tallenneta tai jaeta salassa pidettäviä tietoja. Henkilötietoja sisältäviä tietoja julkaistaessa on otettava huomioon tietosuojamääräykset ja tekijänoikeuden alaisia tietoja käsiteltäessä on muistettava tekijänoikeusmääräykset.

Jos jokin työhön liittyvä asia harmittaa, kannattaa se siis käsitellä työpaikalla keskustelemalla esim. esimiehen tai työkavereiden kanssa, ei internetin keskustelupalstoilla tai sosiaalisen median palveluissa.

Kaupungin työntekijän tai luottamushenkilön kommentoinnit yksityishenkilönä saatetaan helposti tulkita virheellisesti kaupungin virallisiksi kannanotoiksi. Siksi työasioista sosiaalisessa mediassa keskusteltaessa on oltava erittäin varovainen.

Sosiaalisen median julkisissa yhteisöissä kommentteja lukevat myös kaupungin muut työntekijät ja kuntalaiset, eli ne eivät ole sallittuja paikkoja kaupungin sisäisistä asioista keskustelemiseen, ei edes kaupungin muiden työntekijöiden kanssa.

Kaupungin raah.fi –pääteistä sähköpostiosoitetta ei saa käyttää yksityisessä käytössä olevassa sosiaalisen median profiilissa, vaan yksityiskäyttöä varten on syytä hankkia toinen sähköpostiosoite. Raah.fi –pääteistä sähköpostiosoitetta voivat käyttää sosiaalisen median profiilissaan ne kaupungin palveluksessa olevat henkilöt, joilla on nimenomaan työkäyttöön tarkoitettu sosiaalisen median palvelun käyttöprofiili.

Kaupungin palveluksessa olevat henkilöt ja kaupungin luottamushenkilöt eivät lähtökohtaisesti saa esittää sosiaalisessa mediassa mielipiteitä, jotka ovat selkeästi ristiriidassa Raahen kaupungin arvopohjan ja periaatteiden kanssa.

Sosiaaliseen mediaan ei kannata lisätä mitään sellaista sisältöä, jonka haluaa myöhemmin poistaa tai joka voi aiheuttaa haittaa tai mielipahaa. Kun jotain on laitettu internetiin, ei sitä enää koskaan saa sieltä kokonaan pois, vaikka haluaisikin.



Mikä on hyvien tapojen mukaista käytöstä sosiaalisessa mediassa?

Kaupungin käytössä olevat sosiaalisen median kanavat ovat kaikille avoimia, joten viestejä ei lähtökohtaisesti lähdetä poistamaan verkosta. Ainoastaan vihapuheet tai rasistiset/ loukkaavat sisällöt karsitaan pois ja tarvittaessa niistä ilmoitetaan myös viranomaisille.

Raahen kaupungin arvostelu ei automaattisesti aiheuta viestin poistamista, vaan edellyttää kaupungilta nopeaa reagointia. Asiallisesti esitettyyn arvosteluun tai palautteeseen on syytä pyrkiä vastaamaan nopeasti, ystävällisesti ja provosoitumatta. Ylläpitäjä voi vastata palautteeseen, kyselyyn tai vastaamista vaativaan kommenttiin joko itse tai hankkia vastauksen asiasta parhaiten tietävältä asiantuntijalta.



Kirjoittaja varmistaa julkaisemiensa tietojen oikeellisuuden aina ennen julkaisua.

Kaupungin sosiaalisen median profiileissa käytetään hyvää, yksiselitteistä ja ymmärrettävää yleiskieltä, ja vältetään kankeaa virkakieltä.

Kaupungin sosiaalisen median profiileissa ei mainosteta eikä massapostiteta (eli spämmätä), some-markkinoinnista vastaa matkailun, markkinoinnin ja viestinnän tiimi.

Yksityisyydensuojaa, niin kaupungin työntekijöiden, kaupunkilaisten kuin asiakkaidenkin, on aina kunnioitettava. Työtehtäviin liittyvät salassapitovelvoitteet ja vaitiolovelvollisuus ovat voimassa myös vapaa-ajalla.

Toisten ottamia valokuvia tai muuta tekijänoikeuksin suojattua materiaalia ei koskaan julkaista ilman tekijän lupaa.

Kaupungin sosiaalisen median profiileissa ei jaeta kaupungin sisäisessä käytössä ja jaossa olevaa tietoa (esim. intranetissa tai sisäisesti sähköpostilla jaettu) kysymättä lupaa julkaisemiseen tekstin laatijalta.

Miten erotetaan yksityinen sosiaalisen median käyttö työkäytöstä?

Kaupungin toimintaa varten avattaviin sosiaalisen median palveluihin on syytä luoda kaupungin yksikkö-/ tai virkaprofiili, jota perustettaessa käytetään kaupungin toimintaan liittyvää raahe.fi – päätteistä sähköpostiosoitetta. Sen lisäksi pääkäyttäjä voi myöntää palvelun ylläpito-oikeuksia myös kaupungin palveluksessa olevien henkilöiden henkilökohtaisille profiileille, mikäli he näin haluavat. Kaupungin työntekijöitä ei kuitenkaan saa velvoittaa käyttämään henkilökohtaista profiiliaan kaupungin sosiaalisen median palveluiden ylläpitoon, vaan tarjolla on oltava myös yksikkö-/ virkaprofiili, joka voi olla useamman Raahen kaupungin palveluksessa olevan käyttäjän yhteiskäytössä.

Raahen kaupungin palveluksessa olevan henkilön yksityisellä sosiaalisen median profiililla tai yksityiskäytössä olevalla sähköpostiosoitteella ei saa perustaa kaupungin sosiaalisen median profiilia.

Jos sosiaalisen median käyttö kuuluu työtehtäviisi, muista nämä:

Pekka Saurin sosiaalisen median kymmenen direktiiviä:

- # 1** *Jos sinulla on olennaista tietoa, jaa se.*
- # 2** *Jos sinulta kysytään, vastaa heti.*
- # 3** *Jos et osaa heti vastata, sano, että otat selvää ja palaat asiaan pikimmiten.*
- # 4** *Jos saat asiatonta palautetta, laske kymmeneen ja vastaa asiallisesti. Sen jälkeen palautteen antaja muuttuu asialliseksi.*
- # 5** *Perustele päätöksesi tai organisaation toimintatavat asia-argumentein.*
- # 6** *Tyhmiä kysymyksiä ei ole. Tyhmiä vastauksia voi olla.*
- # 7** *Kommunikoi reaaliajassa. Jos olet lomalla tai muuten poissa kuvioista, kerro se ja delegoi viestintä kollegallesi.*
- # 8** *Ole kokonainen persoona. Se on lopulta helpompaa kuin kaksoiselämä.*
- # 9** *Kysy kriitikolta toiminnan parantamishdotuksia.*
- # 10** *Aina lopulta paras argumentti voittaa.*

Pekka Sauri: Julkishallinto ja sosiaalinen media (2015)



Sosiaalisen median käytön pelisäännöt/ ohjeet/ vinkit

Sosiaalista mediaa ja muita verkkopalveluita on syytä käyttää viisaasti ja huolellisesti, sillä kerran verkkoon laitetut asiat ja kommentit säilyvät siellä pitkään ja voivat alkaa yllättäen elää kokonaan omaa elämäänsä, jota on erittäin vaikeaa hallita.

Pelisäännöt

- *Sosiaalinen media on oiva kanava verkostoitumiselle ja oman asiantuntemuksen esille tuomiseen. Raahen kaupunki rohkaisee henkilöstöään esiintymään verkossa myös työhön liittyvissä asioissa, kunhan siitä on sovittu esimiehen tai muiden vastuullisten kanssa.*
- *Jokainen Raahen kaupungin palveluksessa oleva henkilö päättää itse omasta osallistumisestaan sosiaaliseen mediaan. Työsähköpostia saa käyttää ainoastaan työhön liittyvissä sosiaalisen median palveluissa. Yksityiskäyttöä varten on syytä hankkia jokin muu sähköpostiosoite.*
- *Sosiaalisen median palveluihin kirjaututtaessa ei saa käyttää samoja käyttäjätunnuksia ja salasanoja kuin työpaikan tietojärjestelmissä.*
- *Sosiaalisen median palveluita käytettäessä noudatetaan ko. palvelun käyttöpolitiikka ja –ohjeistuksia, niistä kannattaa ottaa selvää jo etukäteen ennen käytön aloittamista.*
- *Kun sosiaalisen median palveluissa keskustellaan tai kommentoidaan työhön liittyviä asioita, on esiinnyttävä omalla nimellä tai organisaation profiililla ja muistettava asiallinen ja asiakaspalveluhenkinen käytös. Sosiaalisen median palveluissa käsitellään ainoastaan julkista tietoaainestoa.*
- *Julkisilla foorumeilla ei saa kommentoida Raahen kaupunkiin liittyviä asioita kaupungin edustajana ilman asiasta vastaavien esimiesten ja johdon hyväksyntää.*
- *Sosiaalisessa mediassa toimiessa noudatetaan samoja hyviä ja kohteliaita käytöstapoja kuin kasvokkain viestittäessäkin. Verkossa ei kannata julkaista mitään sellaista, mitä ei voisi sanoa kasvotusten. Jos huomaa tehneensä virheen, kannattaa pyrkiä korjaamaan se ensimmäisenä itse. Avoimuus kannattaa aina.*
- *Kun kaupungin nimissä julkaistaan kuvia tai muuta sisältöä sosiaalisessa mediassa, on oltava erittäin tarkka muiden tekemien materiaalien tekijänoikeuksien huomioimisesta.*
- *Tietoturvallisuuden osalta on aina noudatettava ICT-palveluiden antamia tietoturvallisuutta koskevia ohjeistuksia ja varmistaa, että oman tietokoneen tietoturvaohjelmisto on ajan tasalla.*
- *Jokainen kantaa vastuun sosiaalisessa mediassa esittämistään lausunnoista itse. Käytännössä on syytä huomioida se, että kaupungin työntekijöiden tai luottamushenkilöiden kirjoittelu saatetaan helposti tulkita kaupungin viralliseksi kannaksi. Jos kaupungin palveluksessa oleva henkilö tai kaupungin luottamushenkilö kirjoittaa tai kommentoi esim. työasioihin liittyviä blogeja kaupungin edustajan sijaan yksityishenkilönä, kannattaa hänen liittää väärinkäsitysten välttämiseksi kommentointiinsa huomautus siitä, että esitetyt mielipiteet ovat henkilökohtaisia näkemyksiä, eivätkä edusta kaupungin kantaa asiaan.*
- *Työkäytössä olevalle tietokoneelle ei saa ladata tai asentaa verkosta asennusohjelmia tai muita ohjelmistoja eikä sosiaalisen median palvelun ehdottamia lisätuotteita ilman ICT-palveluiden lupaa.*



12 Valokuvaaminen ja valokuvien käyttö viestinnässä

Valokuvien käyttö tehostaa usein viestintää, koska kuva kiinnittää katsojan huomion paremmin kuin pelkkä teksti. Kuvien käytössä ja julkaisemisessa kannattaa kuitenkin muistaa se, että kuvien käyttöön vaikuttavat niin tekijänoikeudet kuin henkilötietolakikin.

Ketään ei kannata valokuvata vastoin hänen omaa tahtoaan. Poikkeuksena tähän ovat ainoastaan julkiset henkilöt julkisia tehtäviä suorittaessaan (esim. poliitikot kuuluvat tähän kategoriaan). Silloin kun valokuvissa esiintyy ihmisiä, jotka voidaan kuvasta tunnistaa, kannattaa aina kysyä kuvassa esiintyviltä lupa kuvaamiseen jo ennen kuvan ottamista.

Valokuvat rinnastetaan henkilötietolaissa henkilötietoihin, joiden käsittelyä on rajoitettu.

Missä saa/ei saa valokuvata?

Julkisilla paikoilla, joihin kaikilla on pääsy, on lupa valokuvata. Esim. kadulla, puistoissa, toreilla, kirjastoissa, kulttuuri- ja liikuntatiloissa, urheilukilpailuissa, ravintoloissa tai konserteissa saa valokuvata vapaasti, mikäli tilojen haltija ei ole sitä hallinnan perusteella nimenomaisesti kieltänyt. Ihmisillä on kuitenkin julkisella paikallakin yksityisyydensuoja, jonka perusteella ketään ei saa kuvata tilanteessa, joka loukkaa kuvattavaa jollain tapaa.

Ihmisen koti on ehdottomasti luvattomalta kuvaamiselta rauhoitettua aluetta. Kotona on voimassa kotirauhan ja yksityisyyden suoja. Kotirauhan piiriin kuuluvat asunto pihoineen, hotellihuone, asuntoauto ja muut yöpymiseen tarkoitettut paikat. Tavallinen auto ei kuulu kotirauhan piiriin.

Etukäteen on pyydettävä kuvauslupa, jos halutaan kuvata esim. terveyskeskuksen, sosiaalipalveluiden tai palvelutalojen odotustiloissa. Sama koskee myös päiväkotien ja koulujen sisä- ja ulkotiloja. Monissa päiväkodeissa ja kouluissa on pyydetty huoltajilta etukäteen lupa lasten kuvaamiseen, mutta ennen kuvaamista käytäntö ja luvat on tarkistettava päiväkodista/ koululta.

Millaisia kuvia saa julkaista?

Jos valokuvan julkaisemiseen ja käyttöön on kuvattavan lupa, kuvan saa julkaista.

Alaikäisen henkilön kuvan julkaisemiseen missä tahansa vaaditaan aina hänen vanhempiansa lupa.

Valokuvasta selkeästi tunnistettavan henkilön kuvaa ei saa käyttää ilman hänen lupaansa mainos- tai markkinointitarkoituksessa.

Jos valokuvaa käytetään sananvapauden ja tiedonvälityksen piirissä, kuten uutiskuvana tai opetuksellisena materiaalina, ei kuvassa olevalla henkilöllä ole oikeutta kieltää kuvansa käyttöä.

Vaikka kuva olisi jo julkaistu internetissä, ei sitä saa silti käyttää ilman kuvan ottajan lupaa. Kuvan yhteydessä on syytä mainita myös kuvan ottajan nimi.

Valokuvien tekijänoikeudet

Valokuvan ottajalla on tekijänoikeus valokuvaan ja hän päättää siitä, mitä kuvalla saa tehdä. Toisen ottama kuva on siis aina toisen ottama, ja jos kuvaa halutaan käyttää, on siihen aina pyydettävä lupa valokuvan ottajalta.



Valokuvien ostaminen

Jos ja kun kaupungin tarpeisiin hankitaan ulkopuolisen kuvaajan ottamia valokuvia, on syytä sopia kirjallisesti ko. kuvien käyttöoikeuden laajuudesta. Tällöin ei tule myöhemmin sitä tilannetta, ettei kaupunki saa käyttää ostamiaan kuvia omiin tarkoituksiinsa haluamallaan tavalla.

Valokuvaamisen ja valokuvien käytön pelisäännöt

- *Jos mahdollista, kannattaa aina kysyä varmuuden vuoksi lupa sekä kuvaamiseen että kuvan julkaisemiseen kuvassa esiintyviltä henkilöiltä*
- *Mainoksessa tai markkinointimateriaalissa ei saa julkaista kenenkään kuvaa lupaa kysymättä*
- *Jos joku ei halua tulla valokuvatuksi tai hän on jotenkin loukkaavassa tilanteessa, älä kuvaa tai varsinkaan julkaise kuvaa*
- *Julkisella paikalla saa kuvata ja myös julkaista näitä kuvia*
- *Jos käytät toisen ottamaa valokuvaa, on kuvaajan nimi ilmoitettava kuvan yhteydessä*

(Lähde: www.nikkemedia.fi/ivailu/sivut_ex/fotopykalat.pdf, Kuntaliiton viestintäopas)

13 Viestintä muutostilanteissa

Muutostilanteissa onnistunut johtaminen ja viestintä edellyttää avoimuutta ja vuorovaikutusta. Työnantajan on viestittävä henkilöstölle myös vaikeista asioista ja näkemyksistä, joista ollaan eri mieltä. Muutostilanteissa on tärkeää lisätä viestintää, sillä se selventää, toteuttaa, tukee ja edistää muutoksen toteutumista. Muutokset toteutuvat parhaiten silloin, kun ne on suunniteltu hyvin ja niistä on viestitty aktiivisesti hyvissä ajoin.

Muutostilanteessa viestinnällä pyritään saavuttamaan yhteisymmärrys muutoksen tarpeellisuudesta ja tavoitteista. On erityisen tärkeää, että niin henkilöstö kuin luottamushenkilötkin ovat muutostilanteessa ajan tasalla uusista suunnitelmista ja päätöksistä. Muutoksen toteutuksesta vastaavien on toimittava yhdessä rintamassa ja osoitettava omalla esimerkillä sitoutumista muutokseen.

Muutostilanteessa on valmisteltava heti aluksi viestintäsuunnitelma. Muutosviestinnässä voidaan noudattaa normaaleja viestinnän periaatteita, mutta viestintää vahvistetaan tarpeen mukaan normaalitasosta. Muutostilanteessa tarvitaan tietoa asioista ja niiden vaikutuksista enemmän ja nopeammin, eli muutostilanteissa kannattaa ottaa käyttöön myös harvemmin käytössä olevia viestinnän keinoja, kuten isot henkilöstön tiedotustilaisuudet.

Työpaikalla tapahtuvissa muutostilanteissa jokaisella työntekijällä on oma roolinsa ja vastuunsa siitä, miten muutoksista viestitään.

Tärkeintä on ottaa muutoksista viestittäessä huomioon ainakin nämä asiat:

- *Mitä on päätetty ja miksi muutos on tarpeen/ välttämätön?*
- *Mitkä ovat vaihtoehtomme?*
- *Mitä tapahtuisi, jos muutosta ei tehtäisi?*
- *Miten muutos vaikuttaa kaupunkiin ja sen asukkaisiin tulevaisuudessa?*
- *Mihin muutoksella ei ole vaikutusta?*

Johdon rooli muutostilanteiden viestinnässä

- *antaa muutokselle kasvot*
- *viestii selkeästi, avoimesti ja vuorovaikutuksessa henkilöstön ja ulkoisen viestinnän kohderyhmien kanssa*



- näyttää suuntaa esimerkillään ja sekä sanallisella että sanattomalla viestinnällä
- kommunikoi kaupungin organisaation puolesta ulospäin

Esimiehen rooli muutostilanteiden viestinnässä

- kommunikoi tulevista muutoksista ja menossa oleviin muutoksiin liittyvistä asioista henkilöstölle
- hoitaa viestinnän selkeästi ja avoimesti kasvotusten ja vuorovaikutuksessa henkilöstön kanssa

Henkilöstön rooli muutostilanteiden viestinnässä

- tutustuu aktiivisesti sille tarjottuun muutosta koskevaan tietoon
- etsii myös oma-aloitteisesti kaupungin viestintäkanavista tietoa muutoksesta

Luottamushenkilön rooli muutostilanteiden viestinnässä

- keskustelee tilanteesta yhteisten linjausten pohjalta niin tiedotusvälineiden, kaupunkilaisten kuin muidenkin sidosryhmien kanssa
- toimii ”kaupungin lähettiläänä” – jokainen kaupungin luottamushenkilön kanssa käyty keskustelu ja lähetetty viesti paitsi levittävät tietoa, myös rakentavat kaupungin imagoa



Kuva: Joni Hourula



14 Häiriötilanteiden viestintä

Mitkä ovat normaaliajan häiriötilanteita?

Häiriötilanteet ovat normaalista toiminnasta poikkeavia tilanteita, jotka vaativat viestinnän tehostamista, koska tiedon tarve on suuri. Normaaliajan häiriötilanteita voivat olla esimerkiksi poikkeukselliset sääolosuhteet, laajat sähkökatkot, häiriöt energian-, lämmön- tai vedenjakelussa, häiriöt tietojärjestelmissä, häiriöt palvelutuotannossa, suuronnettomuudet, epidemiat tai vaarallisten aineiden huomattavat päästöt.

Häiriötilanteessa ihmisten tiedontarve kasvaa merkittävästi. Huolimatta siitä, mihin vuorokaudenaikaan häiriö ilmenee, on pyrittävä mahdollisimman pikaisesti antamaan olemassa olevien kanavien kautta tietoa tapahtuneesta ja niistä toimenpiteistä, joihin asiassa ryhdytään.

Häiriötilanteissa kukin viranomainen vastaa omasta viestinnästään, mutta viranomaisten välisen tiedonkulun merkitys korostuu. Häiriötilanteet edellyttävät joka tapauksessa tehostettua viestintää, niin sisäisesti kuin ulkoisestikin.

Viestintävastuut ja viestinnän johtaminen häiriötilanteissa

Normaalit viestintävastuut, -periaatteet ja -kanavat ovat häiriötilanteissakin voimassa mahdollisimman pitkään. Ensisijainen vastuu viestinnästä on häiriötilanteissa aina sillä Raahen kaupungin toimialalla, jota häiriön aiheuttanut tapahtuma tai tilanne koskettaa. Tarvittaessa varaudutaan vahvistamaan normaalitilanteiden viestintäorganisaatiota tilanteen vaatimalla tavalla.

Häiriötilanteissa, jotka kohdistuvat kaupungin vastuulla oleviin palvelujärjestelmiin, ensisijainen vastuu palvelujärjestelmien häiriöistä viestimisessä on kaupungin palveluista vastaavalla toimialalla.

Häiriötilanteessa muutoin toimintaa johtava toimivaltainen viranomainen/ taho vastaa myös tilanteen edellyttämästä viestinnästä muiden viranomaisten tukemana. Esimerkiksi onnettomuus- tai rikostapauksissa kaupunki tukee pelastuslaitoksen ja poliisin viestintää ja vastaa viestinnästä niiltä osin kuin se koskee mahdollisia vaikutuksia kaupungin palveluihin ja kaupunkilaisten arkielämän sujumiseen.

Mikä on tärkeää häiriötilanteiden viestinnässä?

Häiriötilanteissa on ehdittävä mahdollisimman pian ennen huhuja, eli nopeus, avoimuus ja oma-aloitteisuus ovat valttia. On estettävä väärän tiedon leviäminen, eli on parasta kertoa tilanteesta kaikki oleellinen mitä tiedetään rehellisesti ja faktoihin perustuen. Keskeistä on, että kuntalaisille välittyy mahdollisimman nopeasti täsmällinen ja totuudenmukainen tieto seuraavista asioista:

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

Häiriötilanteissa myös sisäisen tiedonkulun on oltava kunnossa. Sen on oltava täsmällistä, totuudenmukaista, nopeaa sekä sisällöltään yhdenmukaista ja paikkansapitävää.

Aluksi vastaukseksi ulospäin riittää sekin, että asiaa selvitetään ja se, milloin asiasta annetaan lisätietoja.

Sellaisissa häiriötilanteissa, jotka tiedetään ennakkoon, on tiedotettava kaupunkilaisille ja muille sidosryhmille hyvissä ajoin ja riittävässä laajuudessa. Tällaisia tilanteita voivat olla esim. palvelutarjonnan tilapäiset poikkeukset.



Luottamusta lisää se, että mahdolliset virheet tunnustetaan avoimesti. Tilanteesta on kannettava vastuu, tapahtunutta ei saa vähätellä eikä syytellä muita. Jos ei ole mahdollista kertoa asiasta lisätietoja, kannattaa mieluummin kertoa suoraan, miksei lisätietoa voida antaa. Tilannetta voi pahoitella, vaikka syy ei olisikaan kaupungin. Häiriötilanteissa kannattaa muistaa myös kuunnella ja osoittaa myötätuntoa.

Ilmoitusvastuu häiriötilanteiden alussa

Kun havaitset häiriötilanteen tai sen uhan, toimi seuraavasti:

- *turvaa tilanne ja tee akuutit toimenpiteet vahingon laajenemisen estämiseksi*
- *hälytä tarvittaessa apua hätäkeskuksesta soittamalla 112*
- *ilmoita tilanteesta esimiehellesi sekä toimialan johdolle ja kaupunginjohdolle*
- *varmista aina, että joku jatkaa asian hoitamista*

15 Poikkeusolojen viestintä

Poikkeusolot tulevat voimaan vain valtioneuvoston päätöksellä, silloin viestintää johdetaan valtakunnallisella ja maakuntatasolla. Poikkeusoloista ja niiden voimaantulosta säädetään valmiuslaissa (29.12.2011/ 1552).

Poikkeusolojen toiminnan osalta Raahen kaupungilla on olemassa valmiuslain 12 §:n mukaiset eri toimialojen valmiussuunnitelmat ja kaupungin valmiussuunnitelman yleinen osa, jossa on huomioitu myös poikkeusolot.



Liitteet

Tiedotteen mallipohja

Tiedotustilaisuuskutsun mallipohja

Ohjeita tiedotteiden jakelun osalta

Häiriötilanteiden viestinnän ”kultaiset säännöt”

Viestintäsuunnitelman lähdeluettelo



Malli tiedotteelle

Tiedotteessa käytetään Raahen kaupungin kirjelomakepohjaa (lomakepohja ladattavissa Loovasta). Tiedotteen mitta saa olla enintään yhden A4-arkin verran.

Raahen kaupunki tiedottaa

Julkaistavissa x.x.xxxx

Otsikko kertoo tiedotteen tärkeimmän asian

Pääotsikon on oltava ytimekäs, napakka ja huomiota herättävä. Otsikon on kerrottava tiedotettavasta asiasta kaikki olennainen. Tärkeimmät asiat kirjoitetaan tiedotteen otsikkoon ja kahteen ensimmäiseen lauseeseen. Tästä alusta on käytävä ilmi se, miksi tiedote on tehty ja miksi se on tehty juuri nyt. Jos tiedote lähetetään tiedotusvälineille sähköpostitse, on muistettava otsikoida myös sähköpostiviesti selkeästi ja aihetta kuvaavasti.

Seuraavissa kappaleissa käsitellään asiat tärkeysjärjestyksessä. Taustatiedot sijoitetaan tiedotteen loppuun. Tiedotteen tekstiosaan on syytä tiivistää koko tiedotettava asia, koska toimittajilla ei välttämättä ole aikaa perehtyä laajoihin taustamateriaaleihin.

Tiedotteen alun on vastattava kysymyksiin kuka, mitä, missä, milloin, miten ja millaisin seurauksin. Teksti on kirjoitettava valmiiksi uutismuotoon, jotta se on helppo julkaista tarvittaessa sellaisenaan. Tiedotteen tyylin on oltava asiallinen, mutta tylsä sen ei tarvitse olla.

Tiedotteessa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä, ei sivistyssanoja, ammattikieltä tai lyhenteitä, elleivät lyhenteet ole yleisesti tunnettuja. Tiedotteessa on käytettävä lyhyitä ja selkeitä lauseita. Tiedotteessa kannattaa käyttää mahdollisimman vähän numeroita, silloin kun niitä on tarpeen käyttää, kannattaa niitä pyöristää.

Tiedotetta laadittaessa on oltava erityisen tarkka siitä, että luvut, nimet ja tittelit ovat oikein. Tiedoteteksti on ennen sen julkaisemista käytettävä tarkistettava myös sillä henkilölle, joka merkitään lisätietojen antajaksi.

Tiedotteen loppuun merkitään selkeästi se, kuka antaa asiassa lisätietoja (ja milloin hän on tavoitettavissa). Tiedotetta lähetettäessä on aina varmistettava, että lisätietojen antaja on varmasti tavoitettavissa. (Esim. Lisätietoja: asiantuntija Matti Raahelainen, opetustoimi, puh. xxxx, matti.raahelainen@raahe.fi)



Tiedotustilaisuuskutsun malli

Tiedotustilaisuuden kutsussa käytetään Raahen kaupungin kirjelomakepohjaa (lomakepohja ladattavissa Loovasta). Kutsun mitta kannattaa pitää enintään yhdessä A4-arkissa.

Tiedotusvälineille

Kutsu tiedotustilaisuuteen

Pvm (päivä, jolloin kutsu lähetetään, kutsu lähetetään hyvissä ajoin, mieluiten vähintään viikkoa ennen tilaisuutta, jos se on mahdollista)

Tiedotustilaisuuden aihe (selkeästi ja tiiviisti, yksinkertainen on kaunista tässäkin asiassa)

Lyhyt ja tiivis esittely tilaisuuden aiheesta, esittelyn voi kiteyttää vastaamalla esittelyssä kysymyksiin mikä, miksi, miksi juuri nyt ja miksi tämä on tärkeää/ uutinen.

Tervetuloa kuulemaan lisää asiasta tiedotustilaisuuteen paikassa xx, päivänä xx ja klo xx. (paikka ja sen osoite, päivämäärä, kellonaika ja tilaisuuden kesto on tärkeää mainita selkeästi).

Mikäli tilaisuuteen toivotaan ennakoilmoittautumista esim. tarjoilun järjestämiseksi, kutsussa on syytä mainita selkeästi se, miten tilaisuuteen ilmoitaudutaan mukaan.

Mikäli tiedotustilaisuudessa on erikseen ohjelmaa, kannattaa se kirjata jo kutsuun.

Ohjelma

klo xx Tilaisuuden avaus, kaupunginjohtaja Risto Raahelainen

klo nn Opetuspäällikkö Veera Virkeän puheenvuoro

klo yy Asiantuntija Tiina Tietäväisen puheenvuoro

klo zz Mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä ja haastatella kaupungin asiantuntijoita

klo cc Tilaisuuden päätös

Jos tiedotustilaisuudessa ei ole erikseen ohjelmaa/ useampia valmisteltuja puheenvuoroja, kannattaa kutsuun kirjata jo kuitenkin se, ketkä kaikki ovat paikalla, jotta tiedotusvälineiden edustajat osaavat valmistautua etukäteen siihen, keneltä he mahdollisesti haluavat kysyä lisäkysymyksiä. (Esim. tilaisuudessa ovat paikalla kaupunginjohtaja Risto Raahelainen, opetuspäällikkö Veera Virkeä ja asiantuntija Tiina Tietäväinen, jotka esittelevät asiaan liittyviä käytännön järjestelyjä ja vaikutuksia kaupungin toimintaan.)

Tervetuloa!

Lisätietoja: Opetuspäällikkö Veera Virkeä, puh. xxx

Tarvittaessa kutsuun voi liittää myös aiheeseen liittyvää lisämateriaalia

Lisäksi tiedotustilaisuudessa jaettavaksi voidaan laatia tiedote ja muuta tiedotusaineistoa.



Ohjeita tiedotteiden jakelun osalta

Paikallisia/ maakuntatason tiedotusvälineitä:

Raahen Seutu/ Raahelainen, Kaleva, Seutumajakka, Radio Pooki, Yle

Näiden lisäksi valtakunnallisen tason tiedotusvälineet, joille tiedotteita voidaan toimittaa:

Helsingin Sanomat, Kuntalehti, MTV3, Nelonen

Kaupungin sähköpostin osoitehakemistossa on käytettävissä jakelulistoja (Alueelliset/ paikalliset tiedotusvälineet ja Valtakunnalliset tiedotusvälineet), joihin on liitetty valmiiksi tiedotusvälineiden yhteystietoja. Näitä yhteystietolistoja ylläpitää markkinoinnin, matkailun ja viestinnän tiimi.



Häiriötilanteiden viestinnän ”kultaiset säännöt”

Muistilista häiriötilanteiden viestintään

Häiriötilanteiden viestinnän tärkeimmät tehtävät ovat

- 1) Varoittaa tapahtuneesta
 - häiriötilanteissa kannattaa kertoa heti rehellisesti kaikki, mitä tiedetään tilanteen syistä ja seurauksista
- 2) Antaa toimintaohjeet lisävahinkojen välttämiseksi
 - nopea viestintä auttaa myös lisävahinkojen torjunnassa
- 3) Estää huhujen leviäminen
 - häiriötilanteissa nopeus on aina kriittinen tekijä – tiedon tarve korostuu ja jos tarjolla ei ole nopeasti totuudenmukaista tietoa, lähtevät huhut liikkeelle
 - kaiken annettavan tiedon on perustuttava faktoihin, niin myönteisissä kuin kielteisissäkin asioissa
- 4) Auttaa toimintaa palautumaan taas normaalitilaan
 - häiriötilanteissa on syytä ottaa vastuu tapahtuneesta ja selvittää myös se, miten tilanne korjataan ja huolehditaan, ettei vastaavaa tilannetta pääsisi syntymään uudelleen

Toimintaohjeita häiriötilanteen ilmetessä

- 1) Kun häiriötilanne havaitaan, on tärkeintä tehdä ensimmäisenä tilanteen edellyttämät toimenpiteet, kuten ilmoitus hätäkeskukseen, ensiavun antaminen, tilasta poistuminen jne. Häiriötilanteen havaittajalla on velvollisuus ilmoittaa häiriötilanteesta omalle esimiehelle mahdollisimman pian.
- 2) Kun tilanteen edellyttämät välittömät toimenpiteet on tehty, esimiehellä on vastuu arvioida tilanteen vakavuus ja vaikutukset sekä informoida omaa esimiestään/ kaupunginjohtoa sekä oman toimialan viestintävastuuhenkilöä. Mikäli häiriötilanne on vakava, on asiassa syytä informoida myös kaupungin luottamushenkilöjohtoa.
- 3) Myös häiriötilanteessa työyhteisöviestintä on etusijalla – häiriötilanteissa henkilöstöllä on oltava tietoa tapahtuneesta niin paljon, että se osaa toimia tilanteen vaatimalla tavalla
- 4) Häiriötilanteen tilannearvion voi tehdä mm. seuraavilla kysymyksillä
 - Mitä on tapahtunut?
 - Missä tapahtumapaikka sijaitsee? Mitä kaikkea sijaitsee sen läheisyydessä? Vaikuttaako tapahtunut tapahtumapaikan läheisyydessä olevien ihmisten elämään tai esim. yritysten toimintaan?
 - Milloin on tapahtunut?
 - Miksi on tapahtunut (tiedossa olevat syyt)?
 - Uhkaako tapahtunut jonkun terveyttä tai turvallisuutta?
 - Millaisia tuhoja on syntynyt?
 - Mitä tilanteen korjaamiseksi/ normalisoimiseksi tehdään ja millä aikataululla se hoidetaan?
 - Millaisia toimintaohjeita tilanteesta on tarpeen antaa ja kenelle?
 - Mistä saa lisätietoja? Milloin tiedotetaan seuraavan kerran?



Häiriötiedotemalli

Tiedotteessa käytetään Raahen kaupungin kirjelomakepohjaa (lomakepohja ladattavissa Loovasta). Tiedotteen mitta saa olla enintään yhden A4-arkin verran.

Otsikko (pääasia selkeästi ja tiivistettynä)

- *Mitä on tapahtunut?*
- *Missä on tapahtunut?*
- *Mihin toimenpiteisiin sen vuoksi on ryhdytty?*
- *Millaisia jatkotoimenpiteitä on tulossa?*
- *Miten tapahtuneeseen oli varauduttu ja onko vastaavia tapahtumia ollut ennen?*
- *Tapahtuman vaikutukset kaupungin toimintaan?*
- *Millaisia toimintaohjeita annetaan asukkaille/ asiakkaille?*
- *Milloin annetaan lisätietoja?*
- *Mikäli järjestetään erillinen tiedotustilaisuus, milloin ja missä se järjestetään?*
- *Lisätietojen antaja (nimi ja yhteystiedot)*



Viestintäsuunnitelman taustamateriaalina käytetty seuraavia lähteitä

- Joensuun kaupungin viestintästrategia ja –ohjeet
- Jyväskylän kaupungin viestinnän linjaukset 2013-2016
- Jyväskylän yliopisto/ Sosiaalisen median 10 ohjetta
- Jyväskylän yliopiston viestintäsuunnitelma
- Kiteen kaupungin viestintäsuunnitelma
- Kotkan kaupungin viestinnän ohjeet
- Kouvolan kaupungin viestintäohje
- Kuopion kaupungin viestintäohje
- Lahden kaupungin viestinnän periaatteet
- Lappeenrannan kaupungin viestintäohje
- Laukaan kunnan sosiaalisen median käyttöohjeet
- Lempäälän kunnan sosiaalisen median ohje
- Porvoon kaupungin viestintäohjeta
- Raaseporin kaupungin viestintäsuunnitelma
- Tampereen kaupungin viestintäohje
- Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa
- Vantaan kaupungin kriisiviestintäohjeet
- Ähtärin kaupungin viestintäsuunnitelma
- www.mediakasvatus.fi/materiaali/kuvauslupa/
- www.nikkemedia.fi/ivailu/sivut_ex/fotopykalat.pdf
- Tietosuojavaltuutetun toimisto/ Valokuva ja yksityisyyden suoja henkilötietolain kannalta (27.7.2010)
- Pekka Sauri: Julkishallinto ja sosiaalinen media (2015)
- Sosiaalisen median työkäyttö/ Työturvallisuuskeskus
- Kuntaliitto: Kuntaviestinnän opas – ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin
- Kuntaliitto (toim. Tony Hagerlund ja Hanna Kaukopuro-Klemetti): Työyhteisö viestii jotta olisi olemassa – Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas
- Kuntaliitto: Varaudu – opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa
- Kuntaliitto: Kuntien verkkoviestintäohje

