



LIEKSAN KAUPUNGIN VIESTINTÄOHJE

Viestinnän visio ja periaatteet

Viestintä on keskeinen johtamisen väline ja tukee kaupungin strategiassa määriteltyjen tavoitteiden saavuttamista. Lieksan kaupungin vuoteen 2030 ulottuvan strategiassa on määritelty kaupungin visioksi ”Lieksa – energinen ja rohkea menestyjä”. Strategian painopisteinä ovat elinvoima, talous ja omistajaohjaus, hyvinvointi ja osallisuus.

Viestinnän perustehtävä on lisätä kaupunkilaisten, yhteisöjen ja kaupungin henkilöstön tiedon- saantia eri asioista. Viestintää on toteutettava suunnitelmallisesti ja yhdenmukaisesti koko kaupungissa.

Lieksan graafisissa ohjeissa Lieksan kaupungin käytettäväksi tekstityypiksi on määritelty Verdana. Kyseistä fonttia käytetään kaikessa viestinnässä ja markkinoinnissa.

Viestintä tarjoaa tietoa kaupungin tavoitteista, suunnitelmista ja päätöksenteosta sekä palveluista ja toiminnasta. Viestinnän keinoin edistetään kaupungin kehittämistä sekä tehdään kaupunkia myönteisesti tunnetuksi niin paikallisesti kuin valtakunnallisestikin. Viestinnällä edistetään lieksalaisten hyvinvointia ja luodaan edellytykset avoimelle vuorovaikutukselle sekä kuntalaisten mahdollisuuksille vaikuttaa kaupungin toimintaan. Viestinnällä myös aktivoidaan kuntalaisia osallistumaan ja pitämään huolta elinympäristöstään.

Lieksan kaupungista tai sen yksiköistä viestittäessä on aina käytettävä Lieksan kaupungin tai Lieksan kaupunkien yksiköiden logoa, jossa on yksikkö mainittuna Lieksan kaupunki –sanana alapuolella. Tämä koskee myös viestintää sähköpostitse. Jos yksiköillä on tarvetta oman, erillisen logon käyttöön, anotaan sen käyttöön lupa johtoryhmältä. Tässäkin tapauksessa Lieksan kaupungin logoa on käytettävä rinnakkain viestinnässä mahdollisen oman logon kanssa eli puhutaan ns. saman tasoisesta rinnakkaislogon myöntämisestä. Viestinnässä on siis tällöin aina kaksi logoa rinnakkain samanarvoisina.

Lieksan kaupungin viestintää ohjaavia periaatteita ovat avoimuus, aktiivinen ja oikea-aikainen viestintä, vuorovaikutteisuus sekä vastuullisuus.

Avoimuus. Kaupungin viestintä on avointa, ajantasaista, tasapuolista ja läpinäkyvää. Viestinnän avoimuus koskee kaikkea kaupungin toimintaa myös silloin, kun tehtävää hoitaa tytäryhtiö tai liikelaitos.

Aktiivinen ja oikea-aikainen viestintä. Viestintää tehdään aktiivisesti, oma-aloitteisesti, ennakkoivasti ja monikanavaisesti.

Vuorovaikutteisuus. Viestintä nähdään vuorovaikutteisena keskusteluna eri osapuolten välillä. Kuntalaisten osallisuuteen ja vaikuttamismahdollisuuksiin kiinnitetään huomiota.

Vastuullisuus. Kaupungin viestintä on luotettavaa, totuudenmukaista ja ymmärrettävää eri kohderyhmät huomioiden.

Viestinnän ohjaajana lait

Kaupungin viestintää ohjaavat erilaiset lait, mm. kuntalaki, hallintolaki sekä julkisuuslainsäädäntö.

1.6.2017 voimaan tullessa, päivitetyn kuntalain §:ssä 29 viestinnästä on linjattu:

LIEKSAN KAUPUNKI



”Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoja kunnan järjestämistä palveluista, taloudesta, kunnassa valmistelussa olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Kunnan on 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.”

Uusissa säännöksissä korostuu erityisesti verkkoviestintä kunnan viestintä- ja tiedottamiskanavana.

Viestinnän roolit ja vastuut

Lieksan kaupungin viestintää ja tiedottamista johtaa ja valvoo kaupunginhallitus. Kaupunginhallitus hyväksyy mm. viestintäohjeen sekä vaakunan ja logon käyttöohjeen.

Kaupungin viestinnästä vastaavat kaupunginjohtaja ja elinvoimajohtaja.

Kaupungin johtoryhmän tehtävänä on varmistaa, että kaupungissa on yhtenäinen viestintäkulttuuri.

Kaupungissa on viestintätiimi, johon kuuluvat elinvoimajohtajan siihen kutsumat henkilöt. Viestintätiimi keskustelelee mm. kaupungin viestinnän linjauksista sekä vastaa kaupungin omasta some-viestinnästä.

Kaupunginvaltuuston ja -hallituksen, lautakuntien sekä muiden toimielinten tiedottamisesta vastaa ko. toimielimen esittelijä tarvittaessa yhdessä elinvoimajohtajan kanssa.

Hallinto-, hyvinvointi- ja elinvoima-palvelualueiden viestinnästä vastaavat palvelualueiden johtajat.

Tulosityksiköiden päälliköt vastaavat omien yksikköjensä viestinnästä; esimerkiksi tiedotteiden laatimisesta ja internet-sivujen sisältöjen ajantasaisuudesta.

Jokaisella kaupungin työntekijällä on vastuu hyvästä viestinnästä.

Kaupungin tytäryhtiöiden ja liikelaitosten viestinnästä vastaavat niiden johtajat.

Elinvoimajohtajalle ja viestintätiimille välitetään hyvissä ajoin tietoa merkittävistä viestinnän ja markkinoinnin toimenpiteistä, esim. tiedotteista. Tämä koskee myös tytäryhtiöitä ja liikelaitoksia ja korostuu erityisesti kriisiviestintätilanteissa.

Viestinnän keskeiset kohde- ja sidosryhmät

Lieksan kaupungin viestinnän keskeisimmät kohderyhmät
- kuntalaiset

LIEKSAN KAUPUNKI

Käyntiosoite: Pielisentie 3, 81700 Lieksa | PL 41, 81701 Lieksa | Puh. 04010 44000 | Kirjaamo@lieksa.fi | www.lieksa.fi

Laskutusosoite: PL 5454, 70701 Kuopio | OVT-tunnus: 003701693216 | Operaattori/välittäjä: 003714377140 (Enfo) | Y-tunnus: 0169321-6



- yritykset ja elinkeinoelämä
- vierailijat, matkailijat ja loma-asukkaat
- henkilöstö

Viestintää suunniteltaessa ja toteutettaessa on otettava huomioon myös seuraavat sidosryhmät:

- keskeiset yhteistyötahot, kuten oppilaitokset
- kolmannen sektorin toimijat
- opiskelijat ja osaajat, työvoima
- luottamushenkilöt
- media
- muut viranomaiset, kunnat ja yhteistyökumppanit

Viestinnän kanavat ja toimintatavat

Uudessa kuntalaissa keskeiseksi kaupungin viestintäkanavaksi määritellään verkkoviestintä.

Lieksan kaupungin kannalta tärkeimpiä omia viestinnän kanavia ovat ulkoiset ja sisäiset internet-sivustot sekä sosiaalinen media. Viestinnän asian ja kohderyhmän mukaan määritellään kulloinkin käytettävät viestinnän keinot ja kanavat.

Tärkeimpiä ulkoisen viestinnän kanavia ovat

- www.lieksa.fi
- www.suomi.fi
- sosiaalisen median kanavat
- asiakaspalvelupiste
- puhelin- ja neuvontapalvelut
- ilmoitukset
- tiedotteet
- esitteet ym. markkinointimateriaali

Sisäinen viestintä

- Woorumi-intranet on kaupungin sisäisen tiedottamisen tärkein kanava
- Työyhteisön sisäisessä viestinnässä korostuvat laadukas esimiestyö ja johtaminen, säännölliset työpaikkakokoukset ja kehityskeskustelut.

Internet-sivusto www.lieksa.fi on Lieksan kaupungin toiminnasta ja palveluista kokonaisuutena viestivä virallinen ulkoinen sivusto ja Woorumi virallinen sisäinen sivusto. Vain perustelluista syistä kaupungin yksiköt voivat käyttää verkkoviestinnässään ulkopuolista domainia. Mahdollisen ulkopuolisen domainin käytön linjaa Lieksan kaupungin johtoryhmä. Kaikilla Lieksan kaupungin ylläpitämillä sivustoilla tulee domainista riippumatta näkyä virallinen Lieksan kaupungin logo.

Virallisen www.lieksa.fi sivuston lisäksi kaupungilla voi olla myös sosiaalisen median kanavia. Kaupungin sosiaalisen median palvelussa pitää selkeästi ilmoittaa kaupunki tai sen yksikkö palvelun ylläpitäjäksi. Sosiaalisen median palvelut eivät korvaa kaupungin virallisia viestintäkanavia, vaan täydentävät niitä.

Sosiaalisen median kanavia käytetään pääsääntöisesti viestimään kaupungin omasta toiminnasta. Kaupungin sosiaalisen median kanaviin voidaan harkinnan mukaan nostaa myös muita asioita.

Kaupungin yksiköillä voi olla omia sosiaalisen median kanavia. Päätöksen sosiaalisen median kanavan aukaisemisesta tekee kaupungin viestintäryhmä. Kun uuden sosiaalisen median kanavan palvelujen käyttöön ottoa harkitaan, on syytä pohtia, mihin tarkoitukseen kanava avataan, millaista sisältöä niihin laitetaan sekä miten seuranta ja päivitys järjestetään. Kanavilla on oltava

LIEKSAN KAUPUNKI



vastuuhenkilö(t), ja sisältöjä on päivitettävä riittävän usein, käytännössä viikoittain. Jos sosiaalisen median kanavia otetaan käyttöön, on tavoitettavuus (esim. reagointi kysymyksiin) oltava hyvä. Sosiaalisen median käyttöä ei voi ulkoistaa paitsi perustelluista syistä esim. projekteissa ja kampanjoissa.

Kaupungin työntekijän omalla työsähköpostiosoitteella ei saa perustaa kaupungin sosiaalisen median palvelua.

Sosiaalinen media eroaa viestintäkulttuuriltaan olennaisesti ns. perinteisestä viestinnästä. Sosiaalisen median soveltaminen virka- ja työtehtäviin vaatii harkintaa erityisesti viranhaltijan/työntekijän yksityisen ja työroolin linjauksissa. Huomiota pitää kiinnittää erityisesti siihen, että asiayhteydestä on erotettava, milloin henkilön esiintyy yksityishenkilönä ja milloin työnsä puolesta. Kaupunkikonsernin henkilöstön on siis huolehdittava siitä, ettei yksityinen esiintyminen sosiaalisessa mediassa anna mielikuvaa siitä, että kyseessä olisi organisaation virallinen tiedotustoiminta tai virallinen kanta. Toisaalta silloin, kun viranhaltija/työntekijä toimii kaupunkikonsernin edustajana, on hänen verkkopuheenvuorojaan voitava pitää kaupungin/toimialan/yhtiön virallisena kantana.

Vapaa-ajallakin eli yksityisroolissa sosiaalista mediaa käytettäessä lojaliteettivelvollisuus työnantajaa kohtaan säilyy. Yksityisroolissakin on työnantajasta ja työyhteisöstä puhuttava asiallisesti sekä noudatettava salassapitovelvollisuutta.

Häiriötilanneviestintä

Lieksan kaupungilla on kriisiviestintäohjeet, jotka ovat osa valmiussuunnitelmaa. Kriisiviestintä mielletään yleensä isoksi onnettomuudeksi, minkä ohella on hyvä tarkentaa ns. häiriötilanneviestintää.

Häiriötilanteena voidaan pitää kaikkea ns. tavallisuudesta poikkeavaa tapahtunutta. Häiriötilanteita ovat esimerkiksi häiriöt veden-, sähkön- tai lämmönjakelussa, onnettomuudet ja uhkatilanteet, tulipalot, talouteen ja rahoitukseen liittyvät ongelmat, oman organisaation virheet ja niistä aiheutuva negatiivinen julkisuus tai muu negatiivinen julkisuus. Myös esimerkiksi kaupungin omaisuuteen kohdistuva ilkivalta on esimerkki häiriötilanteesta.

Häiriötilanneviestinnässä korostuvat nopeus, avoimuus, luotettavuus, tehokkuus ja selkeys.

Häiriöviestintä on pohjimmiltaan samanlaista viestintää kuin normaalioloissakin. Kaikista poikkeavista tilanteista on aina kerrottava omalle esimiehelle, ja hänen poissaollessaan joko hänen sijaiselleen tai esimiehelleen. Esimiehen tulee ilmoittaa tilanteesta palvelualueiden johtajille, jotka välittävät tiedon eteenpäin kaupunginjohtajalle ja muulle johtoryhmälle. On huomioitava, että häiriötilanteissa ja onnettomuuksissa ulkopuoliset tahot ottavat yhteyttä yleensä kaupunginjohtajaan.