

Viestintästrategia

Joensuun kaupunki



Hyväksytty kaupunginhallituksen kokouksessa xx.xx.xxxx (xxx §)

Sisällysluettelo

Viestinnän perustehtävä	3
Viestintä osana johtoa	3
Viestinnän periaatteet	4
Roolit ja vastuut	5
Yleiset ohjeet	5
Monikanavaisuus	6
Sisäinen viestintä	6
Päätösviestintä	7
Mediayhteistyö	7
Asiakaspalaute	8
Lainsäädäntö ja taustamateriaali	9

Viestinnän perustehtävä

Kunnan tehtävä on kuntalain mukaan edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkailleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestävällä tavalla. Joensuun kaupungin viestintä tukee tätä tavoitetta kertomalla palveluista ymmärrettävästi, edistämällä veto- ja pitovoimaa sekä vahvistamalla työnantajamielikuvaa.

Lisäksi Joensuun viestinnän keskeisenä tavoitteena on Valtiohallinnon viestintäsuosituksen mukaisesti vahvistaa demokratiaa. Tavoite toteutuu edistämällä sananvapautta, avoimuutta ja yhdenvertaisuutta sekä avaamalla asioiden valmistelua ja päätöksiä.

Viestintästrategian ohella Joensuun kaupungin viestintää ohjaavat viestintäsuunnitelma (päivitetään konsernistrategian yhteydessä valtuustokauden alussa), viestinnän ohjeet, kriisiviestintäsuunnitelma sekä brändikäsikirja.

Viestintä osana johtoa

Viestintä on osa onnistunutta johtamista. Viestintä onnistuu parhaiten, kun se kytketään osaksi strategista johtamista, jolloin koko organisaation sanat ja teot ovat tasapainossa. Viestinnän yksikkö tukee asiantuntijana johtoa viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa. Työssä onnistuminen edellyttää, että viestintäpalvelut ovat mukana kokoonpanoissa, joissa asioita valmistellaan ja tilanteita käsitellään.

Onnistumisen edellytykset:

- Pitkäkestoinen, strateginen ja tavoitteellinen suunnitelma
- Riittävät voimavarat suunniteltujen toimenpiteiden toteuttamiseksi
- Riittävä tieto ja tilannekuva viestittävästä kokonaisuuksista
- Viestintä mukana suunnittelussa ja valmistelussa
- Ymmärrys viestinnän roolista ja merkityksestä

Viestinnän periaatteet

Joensuussa toimimme yhdessä, yhdenvertaisesti, rohkeasti ja kestävästi.

Joensuun kaupungin viestintä noudattaa seuraavia periaatteita:

- **Avoimuus:** Viestimme päätöksistä peittelemättä ja vastaamme kysymyksiin.
- **Oma-aloitteisuus:** Kerromme myös hankalista asioista aktiivisesti ensin itse.
- **Oikea-aikaisuus:** Viestimme merkittävistä päätöksistä jo valmistelun aikana, jotta mahdollistamme vuorovaikutuksen ja riittävän ajan osallistumiseen.
- **Ymmärrettävyys:** Teemme viestintää kuulijaa kunnioittaen. Viranomaiskielen sijaan käytämme selkeää yleiskieltä, jota mahdollisuuksien mukaan selkomukautamme eli muokkaamme ymmärrettäväksi ihmisille, joilla on haasteita ymmärtää yleiskieltä.
- **Selkeys:** Edistämme selkeyttä konkreettisin ratkaisuin; otsikoissa ja kuvauksissa käytämme yleiskielen termejä juridisten sijaan ja muotoilemme viestimme asiakas- ei organisaatiolähtöisesti.
- **Palveluhenkisyys:** Viestintämme on palvelevaa ja kuuntelevaa. Pyrimme löytämään asioihin ratkaisun. Emme vahvista stereotyyppioita. Viestimme tasapuolisesti kaikille.
- **Luotettavuus:** Edistämme luottamusta noudattamalla arvojamme. Luotettavuus syntyy teoista, ja sitä ylläpidetään johdonmukaisella viestinnällä ja virheiden nopealla myöntämisellä.
- **Rohkeus:** Joensuun kaupungin viestintä on asiallista, mutta mahdollisuuksien salliessa heittäytyvää ja leikkisän kokeilevaa.

Roolit ja vastuut

Joensuun kaupungin viestintää johtavat kaupunginhallitus ja kaupunginjohtaja. Viestinnän kehittämisestä vastaa osallisuus- ja vetovoimalautakunta. Kaupunginhallitus hyväksyy tiedottamisen ja viestinnän periaatteet, jotka on kuvattu viestintästrategiassa. Viestinnästä vastaa kaupunginjohtaja.

Viestinnän yksikkö on osa viestintä- ja tapahtumapalveluita. Viestinnän yksikköä johtaa ja Joensuun kaupungin viestintää koordinoi viestintäpäällikkö. Viestinnän yksikkö valmistelee kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi Joensuun kaupungin viestintästrategian. Yksikkö laatii päivittäisen viestinnän yleiset ohjeet ja huolehtii niiden noudattamisesta. Epäselvissä tilanteissa noudatetaan viestintästrategiassa hyväksytyjä periaatteita. Viestinnän yksikkö vastaa viestinnän välineistä ja yleisistä kanavista.

Viestintää tehdään hajautetusti. Se viestii, joka tietää. Yksittäisistä asioista viestiminen on toimialojen johtajien, yksiköiden päälliköiden ja esihenkilöiden vastuulla. Viestittävän aiheen asiantuntija vastaa asiasisällön oikeellisuudesta. Viestinnän yksikkö tukee asiantuntijoita viestimisessä.

Myös luottamushenkilöt ovat olennaisia toimijoita Joensuun kaupungin julkikuvan luonnissa. Viestinnän yksikkö avustaa toimielimiä tarvittaessa päätösprosessiin liittyvässä viestinnässä. Luottamushenkilöt vastaavat itse henkilökohtaisesta viestinnästään.

Joensuun kaupungilla on Kaupunkiviestijät-viestijäryhmä, johon voi liittyä viestintää työssään tekevät. Viestinnän yksikkö koordinoi ryhmän toimintaa.

Viestintä on välttämätön osa strategista johtamista. Viestintä on toimialojen strategista toimintaa, jota tulee johtaa, suunnitella, kehittää ja budjetoida kuten kaikkea muutakin toimintaa. Viestinnällä on mahdollista saada runsaasti lisäarvoa toimialalle, kunhan muistetaan, että se on muutakin kuin tuki- ja tilaustoiminto.

Viestinnän tarpeet eivät noudata virka-aikaa. Mikäli työtehtäviin sisältyy tarve viestiä virka-ajan ulkopuolella, tulisi sopia työaika- ja päivystysjärjestelyistä. Mikäli toimialoilla tai yksiköissä on omia viestijöitä, on suotavaa, että he osallistuvat johtoryhmien kokouksiin ja valmisteleviin kokouksiin.

Yleiset ohjeet

Joensuun kaupungin viestintä on yhtenäistä. Brändikäsikirjassa ja viestinnän ohjeissa on määritelty viestinnän käytänteitä. Ennen toimialojen omien uusien verkkosivujen, logojen, palvelujen nimikkeiden, termien tai muiden yleisistä linjoista tai yhteisistä kanavista poikkeavien merkittävien viestintätapojen suunnittelua tulee olla yhteydessä viestinnän yksikköön.

Monikanavaisuus

Viestinnässä hyödynnetään useita kanavia. Kanavat valitaan tavoiteltavien kohderyhmien mukaan. Sosiaalisen median kanavia voi hyödyntää viestimisessä ja yksiköt voivat hallinnoida omia kanavia. Oleellista tietoa ei voi julkaista pelkästään palveluissa, jotka vaativat rekisteröitymisen tai ovat maksumuurin takana, vaan tiedon tulee löytyä myös Joensuun kaupungin verkkosivuilla.

Erityisesti sosiaalista mediaa hyödynnettäessä on huomioitava tietoturva, tietosuoja, vastuullisuus ja jatkuvuus. Tietoturvasta saa lisätietoa tietohallintopäälliköltä ja tietosuojasta tietosuojavastaavalta.

Sisäinen viestintä

Avoin sisäinen viestintä on toimivan hallinnon perusta. Sisäisen viestinnän merkitys korostuu erityisesti Joensuun kaupungilla käytössä olevan hajautetun viestinnän mallissa. Ilman toimivaa tiedonkulkua ei voi tehdä onnistunutta ulkoista viestintää. Avoin sisäinen viestintä luo tukevan pohjan ulkoiselle viestinnälle. Tämä on oleellisen tärkeää Joensuun kaupungin luottamuksen, maineen ja työnantajamielikuvan näkökulmasta.

Henkilöstöä koskevista asioista pyritään kertomaan henkilöstölle aina ennen asioiden ulkoista viestimistä. Kenenkään ei tulisi saada kuulla omaa työtään koskevista asioista ensimmäisenä mediasta.

Henkilöstöasioiden viestinnästä vastaa henkilöstöpalvelut. Päävastuu sisäisen viestinnän toimivuudesta on toimialojen ja yksiköiden johtajilla ja esihenkilöillä. Myös jokaisella työntekijällä on vastuu hankkia tarvitsemansa tieto ja välittää se niille, jotka sitä tarvitsevat. Viestinnän yksikkö tukee sisäisen viestinnän suunnittelua ja toteutusta.

Jokaisella työntekijällä on Suomen perustuslain takaama sananvapaus, mutta työntekijöitä sitoo myös työlainsäädännössä määritelty lojaliteettivelvollisuus työnantajaa kohtaan. Ristiriidat ja keskustelua vaativat tilanteet tulee ottaa esille sisäisesti esihenkilöiden kanssa ennen kuin niistä viestitään ulkoisesti. Esimerkiksi salassapitosäädösten alaisten asioiden paljastaminen, omien esihenkilöiden julkinen haukkuminen tai työnantajaa vahingoittavat julkiset puheet eivät ole hyväksyttäviä. Asioista saa olla eri mieltä ja oman mielipiteensä voi ilmaista hyvien käytöstapojen mukaisesti. Mielipide tulee kuitenkin ilmaista yksityishenkilönä, ei kaupungin tai sen yksikön virallisena kantana. Virallisen kannan antaa asiayhteyden kannalta keskeisin esihenkilö, yksikön tai toimialan johtaja tai kaupunginjohtaja.

Päätösviestintä

Kuntalaki edellyttää, että viimeistään asian tullessa jonkin toimielimen käsittelyyn ja esityslistan valmistuttua asiasta on annettava tietoa yleisessä tietoverkossa. Joensuun kaupungissa asiantuntijatiimi vastaa kaupunginvaltuuston, kaupunginhallituksen ja lautakuntien esityslistojen ja pöytäkirjojen ja niiden liitteiden julkaisemisesta.

Kaupunginvaltuuston kokoukset ovat julkisia. Muiden toimielinten kokoukset eivät ole pääsääntöisesti avoimia yleisölle. Niistä tehdyistä päätöksistä tiedotetaan pöytäkirjassa. Merkittäviä ja kaupunkilaisia laajasti koskettavia asioita on kuitenkin syytä nostaa erikseen ja näyttävämmiin esille esimerkiksi uutisina ja tiedotteina. Viestintäyksikkö tukee päätösviestintää ja voidaan kutsua tarvittaessa kokouksiin. Kokouksissa käytyjä keskusteluja ei referoida julkisuudessa.

Esityslistoihin perustuvia kysymyksiä voidaan käsitellä julkisuudessa jo ennen päätöksen tekemistä. Varsinkin merkittäviä ja laajasti kiinnostavia asioita on syytä avata jo valmisteluvaiheessa, jotta vuorovaikutus ja osallistuminen ovat mahdollisia. Valmistelusta tai esityksistä viestittäessä tulee mainita, että kyse on valmistelusta tai esittelijän päätösesityksestä, jonka hyväksymisestä päätetään toimielimen kokouksessa. On myös mainittava, mikä päätöksentekoa tekee asiassa lopullisen päätöksen.

Varhaisen ja selkeän viestinnän ansioista kaupunkilaiset hahmottavat kaupungin tilanteen kokonaisuuden. Tieto tarvitaan myös luottamushenkilöille. Epäonnistunut päätösviestintä johtaa siihen, että päätökset pohjautuvat mediasta ja muista lähteistä tulevaan tietoon.

Hyvin toteutettu valmisteluviestintä säästää työtä päätösten viestimisessä ja perustelemisessa, lisää luottamusta kaupunkia kohtaan ja parantaa valmistelun laatua. Oma-aloitteinen ja oikea-aikainen viestintä vie tilaa huhuilta ja pitää keskustelun omilla käsillä.

Mediayhteistyö

Media on viestinnän tärkein yksittäinen sidosryhmä ja yhteistyökumppani. Valtaosa joensuulaisista muodostaa mielikuvan Joensuun kaupungin toiminnasta tiedotusvälineiden kautta. Median tehtäviin kuuluu myös seurata julkisen vallan käyttöä ja nostaa esille mahdollisesti havaitut epäkohdat. Vapaa ja elinvoimainen media on osa vahvaa demokratiaa.

Toimittajien tekemiin selvitys- ja tiedonantopyyntöihin tulee suhtautua positiivisesti ja pyydetty tiedot on annettava, elleivät ne ole perustellusta syystä salassa pidettäviä tai niiden kokoaminen vie kohtuuttomasti aikaa.

Jos toimittaja kysyy tietoja itse ideoimaansa juttuun, hänen juttuaan ei paljasteta muille tiedotusvälineille. Kaupungin omat tiedotteet jaellaan aina tasapuolisesti kaikkien tiedotusvälineiden käyttöön viestinnän yksikön ylläpitämän listan kautta.

Virheelliset median julkaisemat tiedot on pyrittävä oikaisemaan ottamalla yhteyttä tiedon julkaisseen tiedotusvälineen toimitukseen. Medialle haastatteluissa annetut sitaatit on hyvä pyytää tarkistettavaksi ennen julkaisua. On kuitenkin muistettava, että haastateltavalla on oikeus puuttua vain omiin lausuntoihinsa. Muuhun juttuun, kuten esimerkiksi otsikointiin tai jutun näkökulmaan haastateltavalla ei ole oikeutta puuttua, ellei niissä ole selkeitä asiavirheitä. Ei ole kuitenkaan hyvien tapojen mukaista korjailta mielipiteitään haastattelun jälkeen. Jo annettua haastattelua ei ole myöskään mahdollista perua jälkikäteen.

Toimittajan ottaessa yhteyttä on hyvä kysyä, onko keskustelu tarkoitettu julkaistavaksi vai pelkästään tausta-aineistoksi. Toimittajan on velvollisuus kertoa tämä ja lisäksi missä asiayhteydessä haastattelun lausuntoja käytetään.

Asiakaspalaute

Joensuun kaupunki tuottaa palveluita kaupunkilaisille ja näin syntyy asiakassuhteita. Kaupunkilaiset voivat antaa palautetta useita kanavia pitkin. Kaikki annettu palaute on arvokasta ja tulee ottaa huomioon. Kaupunki voi myös kerätä palautetta erilaisten kyselyiden ja osallistamisen keinojen avulla. Sekä annetussa, että kerätyssä palautteessa tulee muistaa vuorovaikutus. Suoriin kysymyksiin vastataan ja erilaisten kyselyiden tuloksista ja niiden pohjalta toteutuneista toimenpiteistä tulee kertoa. Kysymyksien vastaajana toimii asiayhteyden kannalta keskeisin esihenkilö tai muu hänen velvoittamansa henkilö.

Viestintä on monikanavaistunut ja varsinkin sosiaalisessa mediassa yhteydenoton tapoja ja kanavia on lukuisia. Omiin kanaviin tuleviin suoriin kysymyksiin pyritään vastaamaan. Muiden ylläpitämissä kanavissa esitettyihin kyselyihin voi mahdollisuuksien mukaan vastata, mutta väittelyihin ei tule osallistua.

Viestinnän yksikkö ylläpitää uutisseurantaa Joensuun kaupunkia koskevista mediaosumista. Seurannan voi tilata ottamalla yhteyttä viestintään.

Lainsäädäntö ja taustamateriaali

Kuntien viestintää ohjaavat useat lait.

Perustuslaki luo pohjan kaupungin viestintävelvoitteelle.

Kuntalaki velvoittaa tiedottamaan vireillä olevista asioista ja suunnitelmista, asioiden käsittelystä, päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Lain mukaan on kerrottava myös, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille. Kuntalain mukaan myös kuntapalveluja tuottavien yhteisöjen (esimerkiksi kuntayhtymät, yhtiöt ja säätiöt) viestinnän tulee olla avointa.

Julkisuuslain mukaan asiakirjat ovat lähtökohtaisesti julkisia. Salaisia asiakirjat ovat vain perustellusta syystä, kunnissa näitä ovat jotkin ihmisten yksityiselämään, yritysten liiketoimintaan ja turvallisuuteen liittyvät tiedot.

Hallintolaki edellyttää, että laajavaikuttaisen asian vireille tulosta on ilmoitettava ja tehdyt päätökset on perusteltava. Lisäksi on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä, kuntalaisille on annettava maksutonta neuvontaa ja vastattava kysymyksiin sekä tiedusteluihin. Kysyjä on myös ohjattava asianosaiselle viranomaiselle.

Lisäksi kuntien viestintään vaikuttavat muun muassa tietosuojalaki, EU:n tietosuoja-asetus, kielilaki, hankintalaki, rakentamislaki, alueidenkäyttölaki, laki kuntien ympäristönsuojelun hallinnosta, terveydensuojelulaki, laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa, elintarvikelaki, tupakkalaki, tekijänoikeuslaki ja digipalvelulaki.

Viestinnän toteuttamisessa noudatetaan tämän strategian ohella Valtiohallinnon viestintäsuositusta, Kuntaviestinnän opasta sekä Viestinnän eettisen neuvoston (VEN) kannanottoja.