

NOKIAN KAUPUNGIN VIESTINNÄN PERIAATTEET

Nokian kaupunginhallitus on 14.10.2019 hyväksynyt yleiset viestinnän periaatteet, jotka ohjaavat kaupungin tiedotuksen ja viestinnän toteuttamista ja kehittämistä.





VIESTINNÄN TEHTÄVÄ

Viestinnän tehtävänä on tarjota tietoa kaupungin palveluista, toiminnasta, suunnitelmista ja tavoitteista. Aktiivisella ja ennakoivalla viestinnällä luomme edellytyksiä nokiaisten osallistumiselle ja vaikuttamiselle päätöksentekoon ja muuhun kaupungin toimintaan sekä edistämme asukkaiden hyvinvointia ja hyvää arkea.

Toimiva työyhteisöviestintä parantaa työntekijöidemme hyvinvointia, työssä viihtymistä ja sitoutumista sekä työn tuloksellisuutta.

Markkinointiviestinnällä edistämme kaupungin tunnettuutta ja vetovoimaisuutta sekä houkuttelemme uusia asukkaita, yrityksiä, investointeja ja matkailijoita Nokialle.

VIESTINNÄN YDIN

Viestintä pohjautuu Nokian kaupunkistrategiaan 2017–2027. Viestinnän ytimessä ovat hyvinvoivat nokiaiset ja viestintää ohjaa visiomme elinvoimaisesta ja ekologisesta Nokiasta.

Kaupungin brändistrategia linjaa, miten Nokiasta viestitään kaupunkistrategian mukaisesti ja siinä määritellään kaupunkibrändin pääkohderyhmät. Brändikirjassa kiteytetään myös viestinnän ja markkinoinnin ydinviestit sekä annetaan visuaalisen viestinnän ohjeet.

Brändikäsikirja on luettavissa verkkosivuillamme:
www.nokiankaupunki.fi/brandistrategia

VIESTINTÄÄ OHJAAVAT PERIAATTEET

Palvelemme sekä kuntalaisia että muita sidosryhmiä, tiedotamme ennakkoivasti ja matalalla kynnyksellä sekä vastaamme kysymyksiin ja palautteisiin.

Välitämme asukkaista ja työntekijöistä: osoitamme sen viestimällä luotettavasti, avoimesti, ymmärrettävästi ja tasapuolisesti sekä saavutettavasti.

Toimimme fiksusti (taloudellisesti) arvioimalla ja seuraamalla viestinnän vaikuttavuutta ja tehokkuutta. Viestintämme on monikanavaista. Oikea-aikaisella ja tehokkaalla viestinnällä voimme myös säästää resursseja.

Uudistumme kehittämällä viestinnän ja vuorovaikutuksen toimintatapoja, seuraamme viestinnän kehitystä yhteiskunnassa ja kokeilemme myös uusia viestinnän keinoja.





LAINSÄÄDÄNTÖ

Viestinnän lainsäädännöllisenä perustana on erityisesti kuntalaki 29 §:

”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.”

A photograph of a person walking away on a dirt path through a dense forest. The person is wearing a purple jacket, dark pants, and yellow boots. The forest is filled with tall, thin trees and lush green undergrowth. The lighting is soft, suggesting a shaded forest environment.

**VIESTINTÄ ON YHTEINEN
ASIAMME JA KUULUU KAIKILLE.**

**ERITYINEN VASTUU VIESTINNÄSTÄ
ON KAUPUNGIN JOHDOLLA.**

VIESTINNÄN VASTUUT

Kaupunginvaltuusto linjaa kaupungin strategian, joka ohjaa myös viestintää. Valtuusto myös päättää viestintään käytettävissä olevat resurssit.

Kaupunginhallitus johtaa kaupungin viestintää ja tiedottamista kaupungin toiminnasta sekä hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.

Kaupunginjohtaja vastaa kaupungin viestinnästä.

Kaupunginjohtajan johtoryhmä huolehtii, että kaupungissa on yhtenäisen viestintäkulttuuri.

Kaupunginhallituksen ja -valtuuston päätösviestinnästä vastaa **hallintojohtaja**.

Lautakuntien viestinnästä vastaa ko. toimielimen **esittelijä tai sihteeri**.

Palvelualueen johtaja vastaa palvelualueen viestinnästä. Palvelualueen johtaja päättää palvelualueen asioiden tiedottamisesta ja tiedottajista. Palvelualueen johtaja voi delegoida tiedottamisvastuuta palvelualueella esimerkiksi tulosaluejohtajille tai tulosityksiköiden esimiehille.

Esimiehet ovat vastuussa yksikkönsä työyhteisöviestinnästä ja tiedonkulusta.

Tiedottaja ja palvelualueiden viestinnän yhteyshenkilöt muodostavat **viestintäverkoston**, jonka tavoitteena on yhtenäistää ja parantaa kaupungin viestintää sekä tarjota viestinnän tukea henkilöstölle.

Tiedottaja kehittää ja koordinoi kaupungin viestintää, huolehtii koko kaupunkia koskevien asioiden tiedottamisesta sekä tukee johtoa ja yksiköitä erikseen sovittavissa viestinnän kokonaisuuksissa.

Markkinointi- ja viestintäkoordinaattori kehittää ja koordinoi kaupungin kilpailukykyä ja elinvoimaa tukevaa markkinointia sekä kaupunkikehityspalveluiden viestintää.

Jokainen kaupungin työntekijä on viestijä työhönsä liittyvissä asioissa. Työyhteisössä kaikki työntekijät välittävät tietoa muille työyhteisön jäsenille omalle vastuualueelleen kuuluvista asioista ja ovat aktiivisia tarvitsemansa tiedon etsimisessä. Palveluiden merkittävistä häiriötilanteista on syytä informoida mahdollisimman nopeasti omaa esimiestä ja harkinnan mukaan myös muuta johtoa sekä tiedottajaa.

Kriisi- ja poikkeustilanteiden viestintävastuut on määritelty kriisiviestintäohjeessa.

VIESTINNÄN SIDOSRYHMÄT

Viestintää suunnitellaan ja viestintäkanavat valitaan viestittävän asian kannalta keskeisten kohderyhmien mukaan. Nokian kaupungin viestinnän kohde- ja sidosryhmät ovat:

- asukkaat ja potentiaaliset uudet asukkaat
- nokialaiset lapset ja nuoret
- yritykset ja potentiaaliset yritykset
- henkilöstö
- työnhakijat ja potentiaaliset työnhakijat
- luottamushenkilöt
- media
- nokialaiset yhdistykset
- matkailijat ja vierailijat
- ulkopuoliset palveluntuottajat
- viranomaiset
- muut sidosryhmät



VIESTINTÄKANAVAT JA -KEINOT

Nokian kaupungin pääviestintäkanava on verkkosivu **nokiankaupunki.fi**. Tiedotteet julkaistaan ensimmäiseksi verkkosivuillamme, jonka jälkeen ne lähetetään tiedotusvälineille ja jaetaan aiheeseen soveltuvissa kaupungin sosiaalisen median kanavissa.

Mediatiedotteet lähetetään joko paikallisella, maakunnallisella, valtakunnallisella tai ammattialakohtaisella jakelulistalla riippuen tiedotettavan asian luonteesta.

Kaupunki julkaisee **Hyvä Asukas -tiedotuslehteä** sekä verkossa että painettuna. Tavoitteena on tehdä tasokasta ja asukkaita kiinnostavaa lehteä, joka luo myönteistä kuvaa kaupungista ja kertoo kaupungin tarjoamista palveluista. Lehden kohderyhmänä ovat aikuiset nokiaiset.

Kaupungin **sosiaalisen median pääkanavat** ovat Nokian kaupungin Facebook ja Twitter. Lisäksi kaupungilla on käytössä YouTube-kanava sekä LinkedIn-sivu sekä lukuisia eri yksiköiden ja palvelualueiden sosiaalisen median sivuja eri kanavissa.

Sosiaalisen median sivuja tulee päivittää säännöllisesti ja niihin tuotetun sisällön tulee olla viestinnän periaatteiden mukaisesti oikea-aikaista,

luotettavaa ja ymmärrettävää. Sosiaalisessa mediassa pyritään vuorovaikutukseen seuraajien kanssa. Kaupungille osoitettuihin kysymyksiin ja palautteisiin vastataan mahdollisimman nopeasti.

Mikäli palvelualue erityisestä syystä perustaa uudet, erilliset verkkosivut, on suunnitelmasta keskusteltava etukäteen tiedottajan kanssa ja esiteltävä asia kaupunginjohtajan johtoryhmässä. Ensisijaisesti hyödynnetään nokiankaupunki.fi-verkkosivustoa, jolle voidaan tarvittaessa perustaa alisivustoja.

Muita ulkoisen viestinnän keinoja ja kanavia ovat esimerkiksi yleisötilaisuudet, Wilma- ja Päikky-ohjelmat, esitteet ja moninaiset asiakaspalvelutilanteet.

Työyhteisöviestinnän pääkanava on Nokianvirta-intranet. Henkilöstöpalvelut julkaisee säännöllisesti sähköistä henkilöstötiedotetta. Työyhteisöviestintää ovat myös muun muassa erilaiset kokoukset, tiedotustilaisuudet, verkon työtilat ja sähköpostit.

VIESTINNÄN KÄYTÄNNÖT

Viestinnän käytännöistä on lisätietoa ja ohjeita intranetin viestintä ja markkinointi -osiossa. Tiedotus laatii lisäksi käytännön viestinnän ohjeistukset sisältävän viestinnän käsikirjan koko henkilöstön käyttöön.

Tutustu viestinnän käytännön ohjeisiin:
Nokianvirta > Työn tueksi > Viestintä ja markkinointi

NOKIAN KAUPUNGIN VIESTINNÄN PERIAATTEET



NOKIAN
KAUPUNKI

TÄÄLLÄ SYNTYY WTTA.