

NOKIAN KAUPUNGIN VIESTINTÄPOLITIikka

Hyväksytty kaupunginhallituksessa 25.3.2024

Johdanto

Nokian kaupungin Viestinnän käsikirja muodostuu Viestintäpolitiikasta sekä tarkemmasta viestinnän ohjeistuksesta. Viestintäpolitiikka määrittelee Nokian kaupungin ulkoisen ja sisäisen viestinnän periaatteet, kanavat ja vastuut. Viestinnän ohjeistus pitää sisällään erilaisiin viestintätilanteisiin, -kanaviin ja kohderyhmiin liittyvän tarkemman, koko organisaatiota sitovan ohjeistuksen.

Viestintäpolitiikan hyväksyy kaupunginhallitus. Kaupungin viestintä päivittää käytännön ohjeita ja toimintatapoja tarpeen mukaan. Ohjeistuksen ja siihen tehtävät merkittäväksi katsotut muutokset hyväksyy kaupunginjohtajan johtoryhmä.

1 NOKIAN KAUPUNGIN VIESTINTÄPOLITIikka

- 1.1 Viestintää ohjaavat lait
- 1.2 Viestinnän tehtävät ja tavoitteet
- 1.3 Viestintää ohjaavat arvot
- 1.4 Viestinnän kohderyhmät
- 1.5 Viestintäkanavat
- 1.6 Brändikirja linjaa, miltä viestintä näyttää ja kuulostaa
- 1.7 Viestinnän vastuut
- 1.8 Työntekijän lojaliteettivelvoite

1 NOKIAN KAUPUNGIN VIESTINTÄPOLITIikka

Kaupungin viestintä on näkyvä, ja kuntalaisten kannalta keskeinen lakisääteinen tehtävä. Kaupungilla on velvollisuus kertoa asukkailleen ja sidosryhmilleen muun muassa tuottamistaan palveluista, kaupungin taloudesta sekä asioiden valmistelusta ja päätöksenteosta. Viestinnän tulee olla oikea-aikaista ja luotettavaa, ja sen avulla varmistetaan kuntalaisten mahdollisuudet osallistua heitä koskevien asioiden käsittelyyn.

Kaupungin viestinnällä kerrotaan kaupungin tuottamista palveluista ja päätöksenteosta ja tuetaan kaupunkistrategian sekä politiikkaohjelmien toteuttamista. Viestinnällä ja markkinoinnilla edistetään kaupungin tunnettuutta sekä maineenhallintaa. Rekrytointiviestinnällä rakennetaan kaupungista mielikuvaa kiinnostavana ja tavoiteltavana työnantajana.

Kaupunkiorganisaation sisäisellä viestinnällä edistetään työhyvinvointia ja työssä viihtymistä, ja sitä kautta työn tuloksellisuutta. Onnistunut sisäinen viestintä rakentaa osaltaan positiivista työntajamielikuvaa.

Viestintä on kiinteä osa kaikkea aktiivista kanssakäymistä, ja näin ollen myös jokaisen työntekijän ja luottamushenkilön perustehtävä. Vaikka viestintä kuuluu kaikille, on tärkeää, että jokainen tunnistaa oman roolinsa ja vastuunsa viestijänä. Erityisen tärkeää se on häiriötilanteissa, joissa noudatetaan kriisiviestintäohjeessa määritellyjä viestintävastuita.

Kaupungin viestinnän perustana ovat lainsäädäntö sekä erilaiset ohjeet ja suositukset. Osa viestinnän ohjeistuksesta on seudullista.

1.1 Viestintää ohjaavat lait

Kuntien viestintätehtävät perustuvat muun muassa kuntalakiin, hallintolakiin ja julkisuuslainsäädäntöön. Kuntien viestintään vaikuttavat lisäksi muun muassa Suomen perustuslaki, tietosuojalainsäädäntö, laki julkisista hankinnoista sekä laki kuntien ympäristönsuojelun hallinnosta.

Kuntalaissa (410/2015) korostuu kuntalaisen oikeus osallistua päätösten valmisteluun. Laissa korostetaan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien vahvistamista, avoimuutta ja vuorovaikutusta.

Kuntalain (29 §) mukaan: ”Kunnan toiminnasta on tiedotettava asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Kunnan tulee antaa riittävästi tietoa 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.”

*Kuntalain viestintäpykälä koskee kaikkea kunnan toimintaa.
Tiedottaminen, valmistelun avoimuus ja vuorovaikutus ulottuvat myös
kuntayhtymiin,
kunnallisiin yhtiöihin ja yhteistyöhankkeisiin.*

Julkisuuslaki (621/1999) ohjaa kunnan viestintää asiakirjoihin liittyen. Viranomaisten asiakirjat ovat lain mukaan pääasiassa julkisia ja jokaisella on oikeus saada tietoa julkisesta asiakirjasta.

Hallintolaki (434/2003, 9 §) täydentää kuntalain ja julkisuuslain tiedottamissäännöksiä. Laki muun muassa edellyttää, että viranomaiset käyttävät viestinnässään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Maankäyttö- ja rakennuslaissa (132/1999, 6 §) säädelään alueiden käyttöön ja

rakentamiseen liittyvää tiedottamista. Lain mukaan esimerkiksi kaavaa valmisteltaessa on oltava vuorovaikutuksessa niiden henkilöiden ja yhteisöjen kanssa, joiden oloihin tai etuihin kaava saattaa vaikuttaa. Kaavoja valmistelevien viranomaisten on tiedotettava kaavoituksesta niin, että asianomaisilla on mahdollisuus seurata kaavoitusta ja halutessaan vaikuttaa siihen.

Saavutettavuusdirektiivissä sekä digitaalisten palveluiden tarjoamisesta annetussa laissa (ns. digipalvelulaki) säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan.

Tekijänoikeuslaki suojaa muun muassa viestinnässä käytettäviä valokuvia ja piirroksia. Henkilötietolaki määrittelee esimerkiksi valokuvissa esiintyvien henkilöiden oikeudet.

1.2 Viestinnän tehtävät ja tavoitteet

Nokian kaupungin viestinnän keskeisimmät tehtävät ovat tiedon jakaminen, neuvonta, kansalaiskeskustelu, organisaation ulkoisen ja sisäisen osallistumisen ja vuorovaikutuksen edistäminen sekä markkinointi ja maineenhallinta.

Tärkeimmät tavoitteet ovat:

- 1) kuntalaisten tiedonsaannin ja osallistumahdollisuuksien turvaaminen,
- 2) kaupungin strategian toteuttaminen,
- 3) positiivisen mielikuvan rakentaminen sekä tunnettuuden ja vetovoimaisuuden lisääminen sekä
- 4) hyvän sisäisen tiedonkulun varmistaminen.

1.3 Viestintää ohjaavat arvot

Palveluhenkisyys

Tunnumme kohderyhmämme ja tarjoamme heille suunnattuja palveluita. Tiedotamme toiminnastamme ennakoivasti ja matalalla kynnyksellä.

Vuorovaikutteisuus

Käymme avointa vuoropuhelua. Vastaamme kysymyksiin ja palautteisiin mahdollisimman nopeasti.

Osallistaminen

Luomme viestinnällä ja vuorovaikutuksella osallisuuden kokemuksen. Annamme aidosti mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa.

Välittäminen

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

Uudistuminen

Arvioimme ja seuraamme viestinnän vaikuttavuutta ja tehokkuutta, ja olemme valmiina muuttamaan ja uudistamaan toimintatapojamme. Toimimme tehokkaasti ja ympäristön kannalta kestävästi viestimällä oikea-aikaisesti ja kohderyhmiin nähden oikeissa kanavissa.



1.4 Viestinnän kohderyhmät

Viestinnän suunnittelu ja viestintäkanavien valinta tehdään kohderyhmälähtöisesti.

Nokian kaupungin viestinnän kohde- ja sidosryhmiä ovat:

- asukkaat ja potentiaaliset uudet asukkaat
- nokialaiset lapset ja nuoret
- paikkakunnan yritykset ja potentiaaliset paikkakunnalle sijoittuvat yritykset
- henkilöstö
- uudet työntekijät
- työnhakijat ja potentiaaliset työnhakijat
- luottamushenkilöt
- media
- nokialaiset yhdistykset, järjestöt ja seurat
- matkailijat ja vierailijat
- ulkopuoliset palveluntuottajat
- Pirkanmaan hyvinvointialue sekä muut viranomaiset
- muut kunnat ja kuntayhtymät
- yliopistot ja muut oppilaitokset
- etu- ja ammattijärjestöt
- kansainväliset sidosryhmät
- muut sidosryhmät

1.5 Viestintäkanavat

Nokian kaupungin kotisivut (www.nokiankaupunki.fi/) on kaupungin virallinen tiedotuskanava.

Pelkät kotisivut eivät useinkaan tavoita toivottuja kohderyhmiä riittävällä laajuudella ja tehokkuudella, joten viestinnän tulee olla monikanavaista. Käytettävät kanavat valitaan valittujen/tavoiteltavien kohderyhmien mukaan.

Viestinnän käytössä olevat kanavat:

Ulkoiseen viestintään

- sosiaalisen median kanavat (kaupungin pääkanavat sekä mahdolliset palvelualue- tai tulosaluekohtaiset kanavat)
- mediatiedotteet ja juttuvinkit
- lehti- ja verkkolehti-ilmoitukset

Ulkoiseen ja sisäiseen viestintään

- asiakaspalvelu ja –neuvonta (kasvotusten, puhelimitse, sähköisesti, kirjeitse)
- julkaisut (tiedotuslehdet, esitteet, julkiset tiedotteet)
- palautejärjestelmät
- kyselyt
- tilaisuudet ja tapahtumat
- perusopetuksessa Wilma
- varhaiskasvatuksessa Päikky

Sisäiseen viestintään

- Nokianvirta-intranet
- henkilöstötiedote
- pikaviestisovellukset
- sähköposti
- Teams
- kokoukset
- kehityskeskustelut
- perehdytys

1.6 Brändikirja linjaa, miltä viestintä näyttää ja kuulostaa

Nokian kaupungin Brändikirjan sisältämä brändistrategia ja brändi-identiteetti eli graafinen ohjeistus määrittelevät sen, miltä kaupunki näyttää ja kuulostaa viestiessään. Brändikirjassa on linjattu muun muassa Nokian kaupungin vaakunan, logon eli tunnuksen sekä sloganin käytöstä. Lisäksi Brändikirja ohjaa viestinnän eri tyylien, äänensävyjen ja kuvien käyttöä.

1.7 Viestinnän vastuut

Jokaisella Nokian kaupungin viranhaltijalla, työntekijällä ja luottamushenkilöllä on oma roolinsa kaupungin viestinnässä. Viestintään vastuutetut huolehtivat siitä, että kaupungin asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista.

- **Kaupunginvaltuusto** linjaa kaupungin strategian. Strategia ohjaa myös kaupungin viestintää.
- Valtuusto päättää myös viestintään käytettävissä olevista resursseista.
- **Kaupunginhallitus** johtaa kaupungin toiminnasta tehtävää viestintää ja tiedottamista. Kaupunginhallitus hyväksyy kaupungin viestintäpolitiikan, joka ohjaa kaupungin viestintäohjeistusta sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.
- **Kaupunginjohtaja** vastaa kaupungin viestinnästä.
- **Kaupunginjohtajan johtoryhmä yhdessä viestintäpäällikön kanssa** huolehtii, että kaupungissa on yhtenäinen viestintäkulttuuri.
- Kaupunginhallituksen ja -valtuuston päätösviestinnästä vastaa **hallintojohtaja**.
- Lautakuntien viestinnästä vastaa ko. **toimielimen esittelijä tai sihteeri**. Lautakunnat luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.
- **Palvelualueen johtaja** vastaa palvelualueen viestinnästä. Palvelualueen johtaja päättää palvelualueen asioiden viestimisestä ja resurssista. Palvelualueen johtaja voi delegoida tiedottamisvastuuta palvelualueella esimerkiksi tulosaluejohtajille tai tulosyksiköiden esimiehille.
- **Esimiehet** ovat vastuussa yksikkönsä työyhteisöviestinnästä ja tiedonkulusta.
- **Viestintäpäällikkö** toimii viestinnän asiantuntijana kehittäen ja koordinoien kaupungin viestintää. Viestintäpäällikkö huolehtii koko kaupunkia koskevien asioiden tiedottamisesta, vastaa kaupungin viestintäkanavista – ja työkaluista sekä tukee johtoa ja yksiköitä erikseen sovittavissa viestinnän kokonaisuuksissa.
- **Kaupungin viestintää omalla palvelualueellaan tai yksikössään sovitusti hoitavat** muodostavat viestintäverkoston, jonka tavoitteena on yhtenäistää ja parantaa kaupungin viestintää, viestintään liittyvien käytänteiden jakamista sekä tarjota tukea sekä viestintää tekeville että koko henkilöstölle. Viestintäverkostoa johtaa viestintäpäällikkö.

- **Markkinointipäällikkö** kehittää ja koordinoi kaupungin kilpailukykyä ja elinvoimaa tukevaa markkinointia sekä kaupunkikehityspalveluiden viestintää.
- **Henkilöstö- ja viestintäsuunnittelija** toteuttaa kaupungin sisäistä viestintää ja koordinoi kaupungin rekrytointiviestintää yhteistyössä kaupungin markkinoinnin ja viestinnän kanssa.
- **Kehitys- ja viestintäasiantuntija** toimii viestintäpäällikön työparina toteuttaen kaupungin sisäistä ja ulkoista viestintää.
- **Tytäryhtiöt** vastaavat omasta viestinnästään noudattaen tätä viestintäpolitiikkaa ja muuta viestintäohjeistusta soveltuvin osin.
- **Luottamushenkilöt** toimivat luottamushenkilöroolissa, jossa he käyvät valmistelua ohjaavaa arvo- ja linjakeskustelua, luovat osaltaan avointa viestintäilmapiiriä ja noudattavat suunnitelmallista ja yhtenäistä linjaa.
- **Henkilöstö** viestii omassa työroolissaan. Henkilöstöllä on oikeus saada tietoa työhönsä liittyvistä asioista ja velvollisuus hankkia sitä itse. Lojaalisuus työnantajaa kohtaan on kuitenkin muistettava myös silloin, kun yksityishenkilönä viestii omaan työhönsä liittyvistä asioista. Palveluiden merkittävistä häiriötilanteista on syytä informoida mahdollisimman nopeasti omaa esimiestä ja harkinnan mukaan myös muuta johtoa sekä tiedottajaa.
- **Kriisi- ja poikkeustilanteiden viestintä ja viestintävastuut on määritelty kriisiviestintäohjeessa** (linkki intraan).

1.8 Työntekijän lojaliteettivelvoite

Jokaisella kaupungin työntekijällä ja viranhaltijalla on sananvapauden perustuva oikeus esittää julkisuudessa näkemyksiään myös sellaisista asioista, joita työssään käsittelee tai jotka koskevat kaupungin toimintaa. Asioista saa olla eri mieltä ja oman mielipiteensä saa ilmaista hyvien käytöstapojen mukaisesti.

Kaupungin asioista ulospäin viestiessä on kuitenkin tärkeää, että se tapahtuu yhteisesti hyväksytyjen pelisääntöjen mukaisesti. Työntekijää sitoo lainsäädännössä määritelty lojaliteettivelvollisuus työnantajaansa kohtaan.

Esimerkiksi omien esihenkilöiden julkinen haukkuminen tai työnantajaa vahingoittavat julkiset puheet eivät ole hyväksyttäviä. Ristiriitatilanteet, samoin kuin keskustelua vaativat tilanteet, tulee aina ottaa esille lähiesimiehen tai johtajien kanssa.

Sosiaalisessa mediassa viestivät kaupungin työntekijät edustavat somessa kaupunkia usein myös silloin, kun eivät tee sitä tarkoituksellisesti, kuten vapaa-ajalla, sillä henkilö saatetaan tunnistaa kaupungin työntekijäksi. Vapaa-ajalla työntekijä voi osallistua kaupunkiin liittyvään julkiseen keskusteluun, kun muistaa lojaliteettivelvollisuuden työnantajaa kohtaan, eikä ilmaise salassa pidettäviä tai luottamuksellisia tietoja. Työntekijöiden toiminta somessa paitsi tukee viestintää ja markkinointia, rakentaa osaltaan työnantajakuvaa ja ylipäättään kuvaa organisaatiosta.