

SAVONLINNAN KAUPUNGIN

VIESTINTÄOHJE



Johtoryhmä
Yhteistyötoimikunta
Kaupunginhallitus 5.6.2017 §

Sisällys

1. Tietoa kuntalaisille	3
2. Savonlinnan kaupungin viestinnän periaatteet	3
3. Kaupungin viestintäorganisaatio ja toimivalta	4
4. Ulkoinen viestintä	4
Tiedote.....	4
Asukas- ja tiedotustilaisuudet	5
Verkkoviestintä	5
5. Sisäinen viestintä	6
Intranet Savnet	7
Sähköposti	7
6. Tiedotus poikkeusoloissa	8
7. Sidosryhmäyhteistyö viestinnässä	8
8. Viralliset ilmoitukset ja kuulutukset	8

Savonlinnan kaupungin viestintäohje

1. Tietoa kuntalaisille

Kuntalaisilla on lakiin perustuva oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan. Julkishallinnon viestintää ohjaa julkisuusperiaate: jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja viranomaisten asiakirjat ovat julkisuuslain mukaan pääasiassa julkisia.

Savonlinnan kaupungin työntekijät ovat joka päivä vuorovaikutuksessa kuntalaisten kanssa esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa puhelimitse, kirjeitse ja sähköpostitse sekä sosiaalisessa mediassa. On tärkeää huolehtia siitä, että kaupunkilaiset tietävät miten he voivat esittää kysymyksiä ja mielipiteitä asioiden valmistelijoille ja päättäjiille.

Kaupungin verkkosivut mahdollistavat myös savonlinalaisten suorat yhteydenotot päättäjiin.

2. Savonlinnan kaupungin viestinnän periaatteet

Kaupunginvaltuuston linjaama Savonlinnan kaupungin strategia ja visio luo suunnan kaupungin viestinnälle.

Savonlinnan kaupungin viestintä on luotettavaa ja tasapuolista. Viestintä perustuu tosiasioihin ja tehtyihin päätöksiin. Myös vireillä olevista ja vireille tulevista asioista tiedotetaan aktiivisesti.

Ajankohtaisista asioista tiedotetaan luotettavasti. Yhteistyö joukkoviestimien kanssa hoidetaan joustavasti ja kaikkia tasapuolisesti palvellen. Verkostomaista toimintaa kehitetään viestinnässä.

Osana kaupunkistrategian toiminnallistamista kehitetään kaupungin viestintää yhteistyössä keskeisimpien konsernin osien kanssa.

3. Kaupungin viestintäorganisaatio ja toimivalta

Viestintäorganisaatio:

1. Kaupunginhallitus päättää tiedotustoiminnan periaatteista viestintäohjeessa.
2. Kaupunginjohtaja johtaa kaupungin tiedotustoimintaa ja valitsee kaupungin tiedottajan.
3. Kaupungin tiedottaja
 - vastaa kaupungin viestinnän kokonaissuunnittelusta ja koordinoinnista
 - antaa toimialoille viestintää koskevia sitovia teknisiä ohjeita kaupungin viestintäohjeen toteuttamiseksi
 - vastaa kaupunkitason mediatiedotteiden laadinnasta
 - kokoaa vuoden alussa eri toimialoilta tulevan vuositiedotussuunnitelman.
4. Eri toimialojen viestinnän järjestämisestä vastaavat toimialajohtajat, ellei kaupunginjohtaja ole erikseen päättänyt, että tiedottamisesta vastaa keskushallinto.
5. Tulosyksiköiden viestinnästä vastaavat yksiköiden johtajat.

4. Ulkoinen viestintä

Tiedote

Tiedotteella voidaan viestiä ajankohtaisista asioista. Tiedote kannattaa tehdä asiasta, jolla on uutisarvoa. Mitä laajempaa väestömäärää asia koskettaa, sitä tärkeämpää on laatia tiedote omien verkkosivujen ja tiedotusvälineiden käyttöön. Toimialat vastaavat omaa hallinnonalaansa koskevien tiedotteiden laatimisesta.

Tiedotteet pyritään laatimaan tekstimuodossa ja mahdolliset taustoittavat liitteet pdf-muodossa. Tiedotteen lähettäjä vastaa siitä, että tiedote julkaistaan tarvittaessa myös kaupungin omilla verkkosivuilla. Tiedote julkaistaan mahdollisimman lähellä sitä hetkeä, kun asia on ajankohtainen. Tiedotusta varten on perustettu sähköpostiin tiedotusvälineiden jakelulista.

Toimielimien tarkastetut pöytäkirjat laitetaan viivytyksettä kaupungin kotisivuille.

Päätöksenteon (lautakunnat, jaostot, kaupunginhallitus, kaupunginvaltuusto) eri vaiheissa olevista asioista voidaan tehdä tiedote tai videotiedote medialle sekä kaupungin verkkosivuille, kun niitä halutaan erityisesti painottaa. Tällöin varsinkin kuntalaiset saavat vielä vaikuttamismahdollisuuden. Nykyinen lainsäädäntö korostaa valmisteluvaiheen tiedottamista.

Asukas- ja tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuuksia järjestetään harkiten. Viikonloppuisin tiedotustilaisuuksia järjestetään vain kriisitilanteessa tai suurten tapahtumien yhteydessä. Mikäli tiedotettava asia on monitahoinen tai sillä on merkittävää paikallista tai valtakunnallista uutisarvoa, tiedotustilaisuus tarjoaa mahdollisuuden asian monipuoliseen käsittelyyn ja toimitusten samanaikaiseen palvelemiseen.

Kutsussa mainitaan tilaisuuden aihe, tapahtumapaikka, mahdolliset alustajat sekä lisätietojen antajan yhteystiedot. Tiedotustilaisuuden järjestämisestä informoidaan etukäteen kaupunginjohtajaa.

Verkkoviestintä

Verkkoviestinnällä tarkoitetaan internet- ja intranetsivuilla, sähköpostitse sekä sosiaalisen median välityksellä tapahtuvaa viestintää. Sähköposti ja verkkosivujen työryhmätilat (esim. luottamushenkilöportaali) on tarkoitettu työryhmien ja rajattujen sidosryhmien väliseen viestintään, intranetsivut laajemmin henkilöstöä ja internetsivut kuntalaisia koskevaan viestintään.

Oman asuinkunnan internetpalvelut ovat julkishallinnon suosituin verkkopalvelu. Kuntalaiset odottavat löytävänsä sivuilta luotettavaa ja ajantasaista tietoa kunnan toiminnasta ja palveluista. Kuntalaisille taataan mahdollisuus palautteen antamiseen ja kysymysten esittämiseen verkon välityksellä. Palautteet ohjataan kaupungin ao. viranomaiselle, joka huolehtii niihin vastaamisesta.

Tärkeimmät kaupungin verkkosivujen osat käännetään myös englanniksi, venäjäksi ja ruotsiksi. Joistakin asioista ja asiakokonaisuuksista voi olla tarpeen tiedottaa verkossa myös muilla kielillä.

ATK-palvelukeskus ja tiedottaja ylläpitävät kaupungin pääsivua, avainsivuja ja muita yleisiä sivuja. He myös ohjaavat ja tukevat sivujen tekijöitä sekä toteuttavat uusia kokonaisuuksia. Muiden sivujen ylläpidosta vastaavat hallintokuntien ja toimintayksikköjen nimeämät vastuuhenkilöt.

Asiakkaan kannalta oleelliset asiat on sijoitettava helposti löydettäviksi. Sivuston rakenne on syytä pitää loogisesti yhdenmukaisena. Alisivustoilla käytetään pääsääntöisesti yhteistä rakennetta ja yhtenäistä ulkoasua. Sivusto on pidettävä niin yksinkertaisena, että mahdollisimman moni käyttäjä pääsee tietoon käsiksi ilman teknisiä ongelmia tai ylimääräisten apuohjelmien asentamista.

Eri palveluiden pääsivuilta tulee löytyä yhteystiedot sekä linkki kaupungin pääsivulle. Jos mahdollista, sivuilla voidaan tarjota asiakkaille myös mahdollisuus sähköiseen asioiden hoitamiseen.

Viestinnästä vastaavat (toimialojen ja tulosityksikköjen johtajat) huolehtivat siitä, että viestinnällisesti oleellinen tiedotettava laitetaan hyvissä ajoin verkkosivuille. Verkkosivujen päivittämisestä vastaavat huolehtivat siitä, että verkkosivujen materiaali linkitetään tarvittaessa sosiaaliseen mediaan. Viestinnässä voidaan hyödyntää eri toimialojen video- ja kuvamateriaalia.

5. Sisäinen viestintä

Sisäisen viestinnän avulla varmistetaan, että kaikilla Savonlinnan kaupungin henkilöstöön kuuluvilla ja luottamushenkilöillä on tiedossaan työn tekemisen kannalta olennainen tieto. Sisäinen tiedotus voi olla suullista, kirjallista tai verkkoviestintää.

Sisäisen tiedotuksen välineitä ovat intranetsivut, työpaikka- ja henkilöstökokoukset, esimiesfooromit, tiedotteet sekä sähköpostiviestit. Sisäisen viestinnän toimivuutta pyritään lisäämään resurssien antamissa puitteissa.

Työpaikkakokouksia järjestetään tarpeen mukaan. Kokoukset järjestetään niin, että mahdollisimman monella on mahdollisuus osallistua niihin. Lisäksi varmistetaan, että kokouksista poissaolleet saavat tiedon käsitellyistä asioista. Toiminnan tehostamiseksi ja kustannusten vähentämiseksi on pyrittävä videoneuvottelukäytäntöjen hyödyntämiseen.

Ajantasaiset ohjelmat ja ohjeet sekä tiedotteet henkilöstölle sijoitetaan intranetsivuille kaikkien saataville.

Yksikön viestinnästä vastaava esimies varmistaa henkilöstölle pääsyn hallintoverkon intranetsivuille tai välittää siellä olevan keskeisen tiedon heille muuta kanavaa käyttäen.

Intranet Savnet

Kaikki henkilöstön kannalta oleellinen tieto julkaistaan Savnetissä, Savonlinnan kaupungin intranetsivuilla. Tärkeimmät osat intranetin tietosisällöstä jaetaan myös muita jakelukanavia kuten työpaikkapalavereja käyttäen, jotta oleellinen tieto saavuttaa kattavasti kaikki työyhteisön jäsenet. Laajaa koko organisaation sähköpostilistan (ryhmän nimi Savonlinnan kaupunki) käyttöä on vältettävä ja ensisijaisesti tulee käyttää intranetsivuja. Laajaa sähköpostilistaa käytetään lähinnä erittäin nopeaa tiedotusta edellyttävän ja koko organisaation henkilöstöä koskevien asioiden tiedottamiseen.

Intranetin päivitysvastuu on hajautettu yksiköihin samaan tapaan kuin ulkoisten verkkosivujenkin vastuu.

Tiedottaja vastaa intranetin pääsivujen sisällöstä ja ATK-palvelukeskus vastaa teknisestä kehittämisestä sekä toimii päivittäjien tukena. Hallintokunnat ja yksiköt tuottavat itsenäisesti omien sivujensa materiaalin ja vastaavat niiden päivityksestä.

Sähköposti

Kaupungin työntekijälle ja viranhoitajalle osoitettu sähköpostiosoite on tarkoitettu ainoastaan työ- ja virka-asioiden hoitamista varten. Työsähköpostia ei tule käyttää vapaa-ajan verkkopalveluihin.

Sähköposti on kohdennetun viestinnän väline, jota käytetään yhdelle henkilölle tai rajatulle joukolle suunnattuun viestintään. Sähköpostia voidaan käyttää sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän välineenä.

Sähköpostilla ei lähetetä asiakkaille salaisia tai ei julkisia tietoja, paitsi asiakasta itseään koskevia tietoja, joiden toimittamiseen sähköpostitse asiakas on antanut

kirjallisen suostumuksen. Mikäli käytössä on suojattu sähköposti, voidaan ei-julkisia tietoja käsitellä myös sähköpostitse.

Sähköpostin käytössä noudatetaan Suomen kuntaliiton antamia ohjeita.

6. Tiedotus poikkeusoloissa

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää äkillisessä tilanteessa, jossa Savonlinnan kaupungin toimintaedellytykset tai muu etu on uhattuna.

Savonlinnan kaupungilla on erillinen kriisiviestinnän ohje (Savonlinnan kaupungin viestintäohjeet häiriötilanteissa).

7. Sidosryhmäyhteistyö viestinnässä

Savonlinnan kaupunkimarkkinointia toteuttavat yhteistyössä tiedottaja ja elinkeinotoimi. Viestintäilme pohjautuu kaupungin yhtenäiseen graafiseen ilmeeseen.

Kaupunkimarkkinointia toteutetaan yhteistyössä matkailutoimialan yritysten kanssa.

Elinkeinomarkkinointia toteutetaan elinkeinoelämän kanssa yhteistyössä huomioiden strategiset painopistealat (teknologia, matkailu).

Elinkeino- ja investointimarkkinointia toteutetaan yhteistyössä kansallisten (Invest in Finland, Team Finland), alueellisten (kehitysyhtiöt, kauppakamari, yrittäjäjärjestöt, maakuntaliitto ja Ely) ja paikallisten (Tekninen toimi, yritykset,) kanssa.

8. Viralliset ilmoitukset ja kuulutukset

Kaupungin viralliset ilmoitukset ja kuulutukset julkaistaan kaupungin virallisella ilmoitustaululla. Lisäksi ilmoitukset julkaistaan kaupungin verkkosivuilla, www.savonlinna.fi.

Kaupungin viestintää toteuttaessaan viestinnästä vastaavat voivat arvioida lehti-ilmoituksen ja muun kaupallisen ilmoittelun tarpeellisuuden tapauskohtaisesti

asian laajuuden ja viestinnällisen tarpeen näkökulmasta. Tällöin lehti-ilmoituksessa tai vastaavassa tulee kuitenkin käydä ilmi, että asiaa koskevat viralliset tiedot on julkaistu kaupungin ilmoitustaululla ja verkkosivuilla, eikä kyseessä ole virallinen kuulutus.

Kaupungin yhtenäinen graafinen ilme näkyy myös ilmoituksissa.