



Viestintäohje

Miksi viestimme?

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.

Viestintä ja Imatran kaupungin hallintosääntö

- Kaupungin viestintää ja tiedottamista kaupungin toiminnasta johtaa kaupunginhallitus. Kaupunginhallitus hyväksyy yleiset viestinnän ja tiedottamisen periaatteet ja ohjeet.
- Toimielimet luovat omalla vastuualueellaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.
- Kaupunginhallitus, lautakunnat, kaupunginjohtaja sekä vastuualueen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että kaupungin asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.
- Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon kaupungin eri asukasryhmien tarpeet.

*Viestintää ohjaavat
periaatteet*

- Viestintä pohjautuu kaupungin strategiaan ja arvoihin ja on brändin mukaista.
- Viestimme kaupungin palveluista ja päätöksentekoon tulevista asioista avoimesti ja oikea-aikaisesti niin, että kuntalaisella on aito mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Kerromme ensimmäisenä itseämme koskevat uutiset, niin myönteiset kuin kielteiset.
- Olemme avoimia, vuorovaikutuksellisia ja osallistavia, viestimme proaktiivisesti ja reagoimme nopeasti.
- Viestintä on tavoitteellista ja mitattavaa. Tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.
- Sisäinen viestintä on aktiivista ja siihen osallistuu koko organisaatio.

Viestinnän vastuut

- Kaupunkikonsernin viestintää johtaa kaupunginhallitus. Operatiivinen päävastuu on kaupunginjohtajalla ja viestintäpäälliköllä. Viestintää toteuttaa viestinnän ja vuorovaikutuksen palvelualue viestintäpäällikön johdolla.
- Viestinnän ja vuorovaikutuksen palvelualue vastaa
 - verkkosivujen ylläpidosta yhteistyössä vastuualueiden kanssa
 - mediaviestinnästä ja muusta ulkoisesta viestinnästä
 - sisäisen viestinnän kehittämisestä, suunnittelusta ja koordinoinnista
 - viestinnän suunnittelusta, kehitystyöstä ja ohjeistuksesta
 - kriisiviestinnän suunnittelusta ja toteutuksesta.
- Vastuualuejohtajat ja yhtiöiden toimitusjohtajat mahdollistavat oman vastuualueensa/yhtiönsä viestinnän ja varmistavat sen, että viestintä saa tarvitsemansa tiedon. Vastuualueet vastaavat median haastattelupyyntöihin itse, viestintä auttaa tarvittaessa.
- Poikkeusolojen viestintävastuut on määritelty kriisiviestintäohjeessa.

Viestinnän ja markkinoinnin työnjako

- Viestintä on tiedonvaihtoa ja -välitystä. Markkinoinnissa on kyse tuotteen tai palvelun myynnin edistämisestä tai mielikuvan rakentamisesta. Markkinointi on suunnitelman mukaisesti tehtyä (usein maksettua) mainontaa määritellylle kohderyhmälle.
- Markkinointivastuu määritellyistä tuotteista ja palveluista on kaupungin markkinointitiimillä, joka kuuluu Markkinointi, matkailu ja asiakaspalvelu –vastuualueelle. Vastuualue tekee mainontaa eri kanavissa kuten sosiaalisen median kanavat (Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn), muut sähköiset kanavat (Google, verkkosivustot), ulkomainonta ja perinteiset printtimediat (sanomalehdet, aikakauslehdet).
- Myös vastuualueet voivat tehdä itse esimerkiksi järjestämiensä tapahtumien tai palvelujen maksullista markkinointia. Markkinointitiimi opastaa asiassa tarvittaessa.

Kuvien käyttö

- Kaupungin viestinnässä käytetään pääsääntöisesti kaupungin omistamia kuvia. Nämä kuvat voivat olla joko kaupungin kuvapankista poimittuja kuvia tai viestijän itsensä ottamia. Vältämme yleisten kuvapankkien käyttöä.
- Kuvissa esiintyviltä ihmisiltä on pyydettävä kuvauslupa. Lasten kohdalla kuvausluvan antaa huoltaja. Kuvauslupa on hyvä pyytää kirjallisesti tai muutoin selkeällä tavalla.
- Kun kuvauslupa on kunnossa, kuvia voidaan käyttää kaupungin omassa hallinnassa olevissa viestintäkanavissa, esimerkiksi verkkosivuilla.
- Sosiaalisessa mediassa kuvien käytön tulee olla erityisen harkittua. Lasten tai muiden haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden tunnistettavien kuvien julkaisemista sosiaalisessa mediassa tulee välttää, vaikka kuvauslupa olisikin olemassa. Näissä tilanteissa suositetaan esimerkiksi selän takaa otettuja kuvia tai kuvia, joissa kasvot rajautuvat pois.

Tekoäly

- Tekoälyä voidaan hyödyntää viestinnässä tietohallinnon linjausten mukaisesti
- Tekoälyä voidaan käyttää apuna tekstin muokkauksessa, mutta tekoälyllä tuotettua tekstiä ei tule julkaista ilman kriittistä, ihmisen tekemää oikolukua.
- Tiedottamisessa tai esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ei käytetä tekoälyn tuottamia kuvia. Markkinointi ja viestintä voivat kuitenkin hyödyntää tekoälyä harkinnan mukaan esimerkiksi kuvien muokkauksessa. Perustellusta syystä markkinointikuvia voidaan tuottaa kokonaan tekoälyllä.

Yhtiöiden viestintä

- Yhtiöiden viestinnästä vastaa toimitusjohtaja.
- Suuret ja konsernin kannalta merkittävät asiat viestitään yhteistyössä kaupungin viestinnän kanssa. Tällaisia asioita ovat muun muassa merkittävät hankkeet ja investoinnit sekä merkittävät henkilöstömuutokset.
- Kaupungin viestintä tukee yhtiöiden viestintää ja tuottaa sisältöä sopimuksen mukaan.

Viestintää on kaikkialla

- Moniulotteista mediakenttää ei mitenkään voi hallita, mutta omalla toiminnallamme voimme vaikuttaa siihen, millainen kuva Imatran kaupungista muodostuu.
- Virallisen viestinnän lisäksi jokainen kaupungin työntekijä viestii päivittäin kaupunkilaisten, yhteistyökumppanien ja muiden sidosryhmien edustajien kanssa esimerkiksi puhelimesta, sähköpostissa ja kasvotusten
- Tämä ohje koskee kaupungin virallisia kanavia. Vähintään yhtä tärkeää on kuitenkin ihmisten välinen arkinen viestintä - kiinnitetään siis huomiota myös siihen.

Ulkoinen viestintä

Verkkosivut

- Kaupungin tiedotteet sekä tieto kaupungin palveluista ja toiminnasta on koottu verkkosivuille.
- Päävastuu sivuston ylläpidosta ja kehittämisestä on viestintä ja vuorovaikutus -palvelualueella.
- Vastuualueet huolehtivat yhdessä viestinnän kanssa siitä, että verkkosivuilla oleva tieto on ajantasaista.
 - Vastuu- ja palvelualueet nimeävät verkkosivujen päivittämisestä vastaavan henkilön.
 - Päivittäjät huolehtivat, että omaa vastuu- ja palvelualueetta koskeva tieto on ajantasaista ja tekevät tarvittaessa pieniä korjauksia itse.
 - Isot muutokset, esimerkiksi valikkorakenteen muutokset ja uusien sivujen luominen, tehdään viestinnän johdolla.

Mediatiedotteet ja -tilaisuudet

- Tiedotteet ovat tärkein keino medialle viestittäessä. Lisäksi medialle voidaan antaa juttuvinkkejä ja järjestää mediatilaisuuksia.
- Medialle suunnatut tiedotteet ja kutsut lähetetään aina viestinnän kautta. Viestintä laatii tiedotteet ja kutsut yhteistyössä vastualueen kanssa ja huolehtii niiden jakelusta.
- Mediatilaisuuksia voidaan järjestää perustellusta syystä. Niiden järjestelyissä on mukana aina viestinnän edustaja.
- Toimielinten esityslistat ja päätöskoosteet lähetetään medialle. Jakelusta huolehtii listan tai koosteen laatija.

Keskustelutilaisuudet

- Asukas- ja keskustelutilaisuuksia järjestetään tarpeen mukaan asioista, joissa keskustelu ja vuorovaikutus kuntalaisten kanssa on erityisen tärkeää.
- Vuorovaikutuksen ylläpito on tärkeää ja tilaisuuksia järjestetään myös yhteistyössä kumppaneiden kanssa. Viestintä ja vuorovaikutus -palvelualue auttaa tilaisuuksien järjestämisessä.

Sosiaalinen media

- Sosiaalinen media tukee verkkoviestintää ja luo mielikuvia.
- Viestintä hallinnoi kaupungin yleiskanavia sekä antaa tarvittaessa ylläpito-oikeuksia.
- Uusia kanavia otetaan käyttöön harkiten ja niiden perustamisesta neuvotellaan viestinnän kanssa.
- Sosiaalinen media on kaksisuuntainen kanava - kaupunki osallistuu omissa kanavissaan käytyyn keskusteluun.
 - Päivityksen tekijä on velvollinen seuraamaan päivityksen yhteydessä käytyä keskustelua ja vastaamaan asiallisiin kysymyksiin.
 - Muissa some-kanavissa ja -ryhmissä käytyä keskustelua seurataan. Kaupungin nimissä keskustelun osallistutaan poikkeustapauksissa viestinnän toimesta.

Keskustelu sosiaalisessa mediassa

- Sananvapaus koskee kaikkia, myös kaupungin viranhaltijoita ja työntekijöitä. Viranhaltija ja työntekijä voi ottaa kantaa kaupungin asioihin myös kriittisesti, mutta asiallisesti ja sopivalla tavalla.
- Yksityinen ja työminä eivät ole täysin erillisiä. Työtehtävästä riippuen henkilö on somessa aina jossain määrin myös työnantajansa edustaja – vaikka et itse mieltäisi asiaa niin, muut keskustelijat voivat olla kanssasi eri mieltä.
- Viranhaltijan ja työntekijän asemalla on merkitystä: johtavassa asemassa olevalla viranhaltijalla on suurempi vastuu ja vähäisempi vapaus sosiaalisessa mediassa kuin työsuhteessa olevalla työntekijällä. Yleisesti ottaen mitä vastuullisempi asema, sen pienempi liikkumavara on sosiaalisessa mediassa.
- Keskusteluissa on hyvä muistaa, että työntekijän lojaliteettivelvoite pätee myös vapaa-ajalla. Työhön liittyvät erimielisyydet on parempi hoitaa työpaikalla niiden henkilöiden kanssa, jotka asioista ovat vastuussa.

- Henkilöön menevään epäasialliseen keskusteluun puututaan myös sosiaalisessa mediassa.
 - Kaupungin kanavissa käytyä keskustelua moderoidaan ja asiattomiin kommentteihin puututaan. Kritiikki on sallittua, asiaton käytös ei.
 - Moderointivastuu on viestinnällä. Mikäli havaitset asiatonta kommentointia, ole yhteydessä viestintään.
- Mikäli joudut some-keskustelun kohteeksi tahtomattasi, ole yhteydessä viestintään. Selvitämme tilanteen yhdessä.

Printtijulkaisut

- Kaupungin on tavoitettava viestinnällä myös ne kuntalaiset, jotka eivät käytä sähköisiä kanavia.
- Julkaisemme tietoa myös painettuna esimerkiksi ilmoituksina, esitteinä ja liitteinä.
- Vastuualueet vastaavat oman vastuualueensa printti-ilmoituksista itse. Viestintä auttaa tarvittaessa.

Wilma

- Wilma on ensisijaisesti varhaiskasvatuksen ja koulun sekä kodin välinen arkiviestinnän kanava.
 - Wilmaa ei lähtökohtaisesti käytetä kaupungin tai kolmansien osapuolien yleisen viestinnän jakelukanavana.
 - Wilmaa ei käytetä markkinointiin.

Edunvalvonta ja edustustilaisuudet

- Edunvalvontaan ja sidosryhmätilaisuuksiin liittyvä ohjeistus on linjattu vieraanvaraisuusohjeessa.
- Kaupungin lahjatavarakäytännöt on määritelty vieraanvaraisuusohjeessa.

Kriisiviestintä

- Kriisiviestinnästä linjataan kriisiviestintäohjeessa.

Palvelutietovaranto (PTV)

- Palvelutietovaranto on valtakunnallinen keskitetty tietovaranto, johon kunnat, hyvinvointialueet, valtio ja yksityinen sektori kuvaavat asiakaslähtöisesti palvelunsa ja niiden asiointikanavat.
- Palvelutietovarannon sisältö on avointa dataa, eli se on avoimen rajapinnan kautta käytettävissä missä tahansa, esimerkiksi verkkopalveluissa, chatboteissa ja karttapalveluissa. Kaikki PTV:hen kuvatut sisällöt näytetään myös Suomi.fi-verkkopalvelussa.
- PTV:n tekninen vastuu on tietohallinnolla ja sisältövastuu viestinnällä. Vastuualueiden vastuulla on nimetä henkilö, joka vastaa tietojen ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta sekä päivittää tietoja viestinnän tuella.

Sisäinen viestintä

- Sisäinen viestintä on kaikkien asia eikä sitä voi ulkoistaa viestinnälle. Viestintä tarjoaa kanavat, tukea ja opastusta sekä koordinoi ja kehittää.
- Intra on Imatran kaupungin sisäisen viestinnän pääkanava.
 - Intran sisällöstä ja kehityksestä vastaa viestintä. Sisältöä intraan tuottaa koko organisaatio.
 - Sisäiset tiedotteet jaetaan intrassa. Sähköpostin lähettäminen kaikille työntekijöille on mahdollista erityistapauksissa. Jos sinulla on siihen tarve, ole yhteydessä viestintäpäällikköön.
- Koko henkilöstölle pidetään säännöllisesti henkilöstötuokioita etäyhteyden välityksellä. Lisäksi sisäisiä info- ja keskustelutilaisuuksia järjestetään tarpeen mukaan niin etäyhteyksin kuin lähitapaamisina.