

Nivalan kaupungin viestintäohje

Viestintäohjetta sovelletaan kaupunkikonsernin yhteiseen viestintään ja markkinointiin

Kaupunginhallituksen hyväksymä

KH 11.6.2018



Sisältö

1 MIKSI VIESTITÄÄN	2
2 TIEDOTTAMISEN VASTUUT	4
3 SISÄINEN VIESTINTÄ.....	7
4 ULKOINEN VIESTINTÄ.....	9
5 KAUPUNKI TOIMII AKTIIVISESSA YHTEISTYÖSSÄ TIEDOTUSVÄLINEIDEN KANSSA.....	14
6 KAUPUNGIN HYVÄKSYMÄÄ VISUAALISTA ILMETTÄ KÄYTETÄÄN VIESTINNÄSSÄ.....	14
7 INTERNET-SIVUT TIEDOTTAMISEN KANAVANA.....	15
8 YLEISÖNOSASTOKIRJOITUKSIIN JA KRITIIKKIIN SOSIAALISESSA MEDIASSA VASTATAAN HARKITEN	15
9 KUVIEN KÄYTTÖ VIESTINNÄSSÄ	16
10 HÄIRIÖTILANTEIDEN TIEDOTUS JA VIESTINTÄ.....	17
11 TIEDOTTAMISEN JA VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN.....	18



1 MIKSI VIESTITÄÄN

Julkisyhteisönä kunta on velvollinen viestimään toiminnastaan. Kunnan avoin viestintä tukee kunta-laisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia ja kunnan johtamista. Kuntalain 29 §:n mukaan 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 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.

Hallintolaki (41 §) edellyttää, että myös tärkeiden asioiden vireilläolosta ilmoitetaan julkisesti. Asian vireilläolosta ja vaikuttamismahdollisuuksien käyttämisestä on ilmoitettava asian merkityksen ja laajuuden kannalta sopivalla tavalla. Asian vireilläolosta ei kuitenkaan tarvitse ilmoittaa, jos se vaarantaa ratkaisun tarkoituksen toteutumisen tai aiheuttaa muuta merkittävää haittaa taikka jos se on ilmeisen tarpeetonta.

Viranomaisen velvollisuudesta tiedottaa toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa säädetään viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain ([621/1999](#)) [20 §:n](#) 2 momentissa. Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan. Laatimisvelvollisuuden tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon, missä määrin viranomaisen toiminnasta on saatavissa tietoja asiakirjojen julkisuuden avulla tai yleisen tilastotuotannon perusteella.

Nivalan kaupungin viestintä on luotettavaa, nopeaa ja tasapuolista. Viestintä perustuu tosiasioihin ja tehtyihin päätöksiin.

Nivalan kaupunki tiedottaa ajankohtaisista asioista luotettavasti ja mahdollisimman nopeasti. Lähötkohtana kaikelle viestimiselle on se, että kaupunki kertoo itse ensimmäisenä aktiivisesti omista asioistaan. Esimerkiksi kriisitilanteissa kaupunki on se, joka viestii asiasta nopeasti ja tehokkaasti ensimmäisenä. Samoin myös kaupunkia koskevien päätösten viestintä tulee olla aktiivista, kuten esimerkiksi rekrytointipäätöksistä viestiminen sisäisesti ja ulkoisesti.

Saavutettavuusdirektiivi

Viestinnässä on huomioitava Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta, joka tuli voimaan 22.12.2016. Direktiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle asetettavista minitason vaatimuksista sekä saavutettavuuden toteutumisen valvonnan keinoista.

Saavutettavuusdirektiivillä halutaan taata ihmisten yhdenvertaisuus digitaalisessa yhteiskunnassa. Saavutettavuusdirektiivin tavoitteena on:

- edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa
- luoda yhdenmukaiset minimitason vaatimukset julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudelle
- parantaa digitaalisten palveluiden laatua

Hallintosäätö

Nivalan kaupungin hallintosäännön pykälässä 6 sanotaan viestinnästä seuraavalla tavalla: Kaupunginhallitus johtaa kaupungin viestintää ja tiedottamista kaupungin toiminnasta. Kaupunginhallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.

Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.

Kaupunginhallitus, lautakunnat, kaupunginjohtaja sekä toimialan johtavat viranhaltijat huolehtivat siitä, että kaupungin asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmistelussa. Viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon kaupungin eri asukasryhmien tarpeet.

Tietosuoja-asetus

Euroopan unionin yleistä tietosuoja-asetusta sovelletaan 25.5.2018 alkaen kaikissa EU:n jäsenmaissa.

Keskeistä ja uutta tietosuoja-asetuksessa on muun muassa riskiperusteinen lähestymistapa ja rekisterinpitäjän osoitusvelvollisuus. Rekisterinpitäjän velvollisuudet kasvavat sitä mukaa, mitä korkeampia riskejä henkilötietojen käsittelyyn liittyy. Rekisterinpitäjän on myös pystyttävä osoittamaan,

että se noudattaa tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittely on suunniteltava ja dokumentoituva. Rekisterinpitäjän on huolehdittava siitä, että tietosuoja-asetuksissa määritellyt tietosuojaperiaatteita noudatetaan kaikissa henkilötietojen käsittelyvaiheissa.

Nivalan kaupungin kaupunginhallitus on nimennyt Joki ICT:n tietosuoja-asiantuntija Anita Rättyän Nivalan kaupungin tietosuojavastaavaksi.

Kaupungin viestintä perustuu kaupungin strategiaan

Tavoitteena on, että kaupunki näkyy totuudenmukaisesti positiivisella tavalla monissa tiedotusvälineissä sekä tilanteissa.

Nivalan kaupungin viestintä tukee kaupungin vision toteuttamista.

Kaupungin viestinnän tavoitteena on tukea ja edistää kaupungin kehitystä ja positiivista imagoa, edistää kuntalaisten tiedonsaanti- ja vaikutusmahdollisuuksia sekä antaa totuudenmukaista kuvaa koko kunnan toiminnasta, tilanteesta ja kehittämisestä.

2 TIEDOTTAMISEN VASTUUT

Kaupungin viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus

Kaupungin viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus. Käytännössä viestinnästä vastaa kaupunginjohtaja. Viestintä on organisoitu niin, että kaupungin johdon alaisuudessa työskentelee johtoryhmä, joka vastaa tiedotustoiminnan ja viestinnän kehittämisestä koko organisaation tasolla. Toimialajohtajat ja heidän määräämät esimiehet vastaavat kukin omien toimialojen (sisältäen toimielinten) sisäisen sekä ulkoisen tiedotustoiminnan käytännön järjestelyistä. Lähtökohtaisesti tiedotusta hoitavat ne, jotka vastaavat ko. toiminnasta.

Nivalan kaupungilla on markkinointi- ja viestintätiimi, johon kuuluvat kaupunginjohtaja, kulttuurituottaja, it-päällikkö, tietohallintosihteeri, hyvinvointijohtaja, hallintojohtaja ja tytäryhtiöiden edustaja.

Kaupunginhallitus vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta

Kaupunginhallitus vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta siten kuin kuntalaissa sekä kaupungin hallintosäännössä määritetään.

Kaupunginjohtajalla on oikeus käyttää kaupungin puhevaltaa kaupunginhallituksen puolesta.

Tiedotus- ja viestintävastuut

Kaupunginhallitus

- hyväksyy viestintäohjeet
- ohjaa ja valvoo ohjeistusten noudattamista
- vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta
- kantaa keskeisen vastuun kuntakuvan muodostumisesta

Kaupunginjohtaja tukenaan kaupungin johtoryhmän jäsenet

- vastaa käytännön viestinnästä ja kaupunkimarkkinoinnista kokonaisuutena
- muotoilee kaupunkistrategiaan perustuen toimialojen tavoitteet
- vastaa kaupunkistrategian jalkauttamisesta henkilöstölle
- ylläpitää suhteita kaupungin tärkeimpiin sidosryhmiin
- viestii avoimesti ja aktiivisesti henkilöstölle koko organisaatiota koskevista asioista, muutoista ja tulevaisuuden näkymistä

Toimialajohtajat

- johtavat toimialansa sisäistä ja ulkoista viestintää

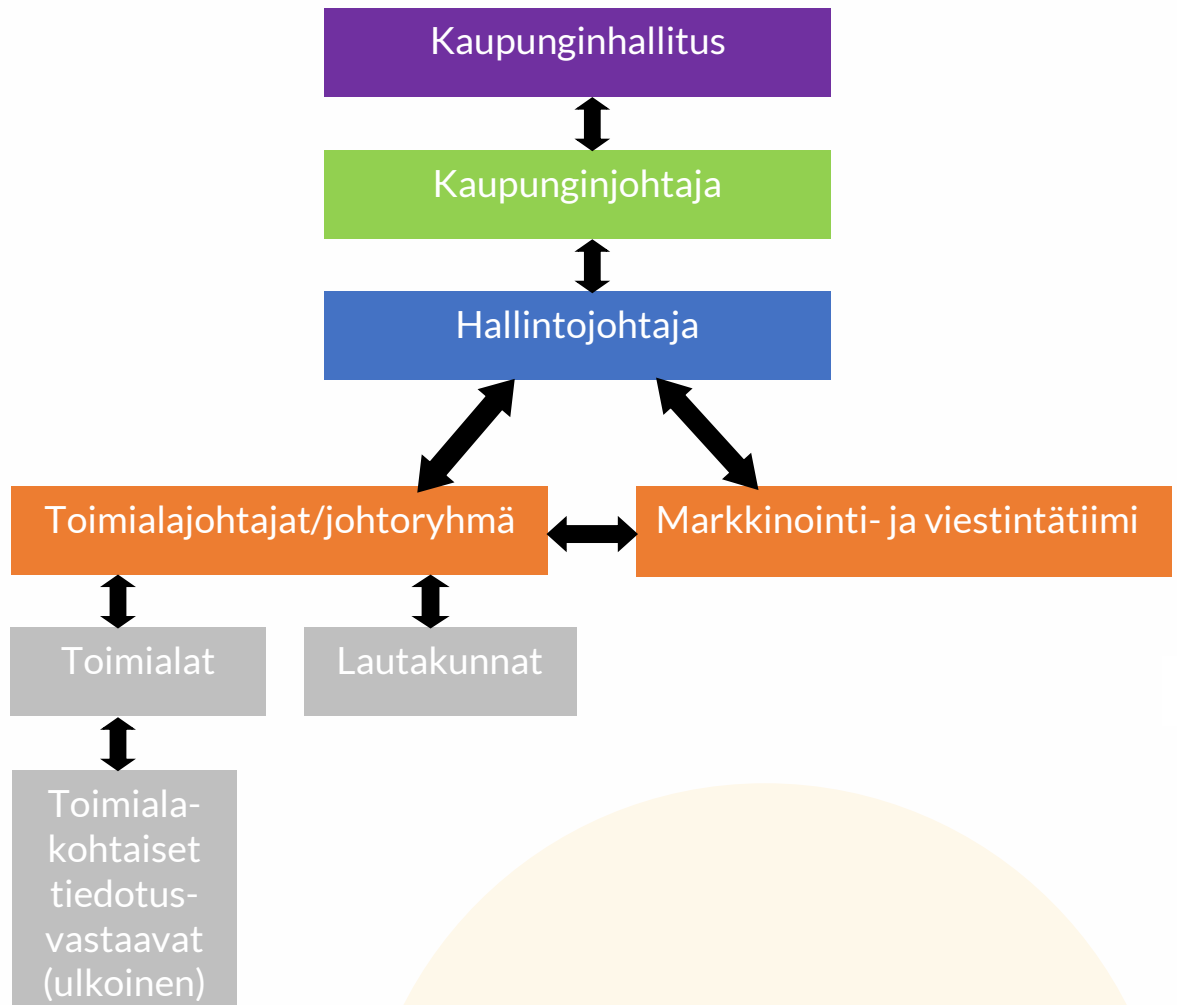
Markkinointi- ja viestintätiimi Marvi

- valmistelee viestintä- ja markkinointisuunnitelmaa
- kehittää viestintää ja markkinointia yhdessä kaupungin johtoryhmän ja kaupunginhallituksen kanssa.

Sisäisen viestinnän ketju osoittaa, millä tavalla viestintä Nivalan kaupungin sisällä kulkee. Viestintä eri toimijoiden välillä on molempiin suuntiin toimivaa.

Sisäisen viestinnän ketju

Sisäisen viestinnän ketju osoittaa, millä tavalla viestintä Nivalan kaupungin sisällä kulkee. Viestintä eri toimijoiden välillä on molempiin suuntiin toimivaa.



Ulkoisen viestinnän ketju

Ulkoisen viestinnän ketju osoittaa, mitä ja millä tavalla Nivalan kaupunki viestii ulospäin esimerkiksi kuntalaisille tai medialle.



3 SISÄINEN VIESTINTÄ

7

Viestinnän kanavat

1. Intranet

Nivalan kaupungilla on intranet, jota käytetään kaupungin sisäiseen viestintään ja ohjeistamiseen. Intraan julkaistaan mm. henkilöstöohjeet, yhteistoimintaelimen pöytäkirjat, koulujen ruokalistat, talousarvio, puhelinluettelo ja tilinpäätös. Intranet on koko henkilöstön käytössä.

2. Sähköposti

Nivalan kaupungin sähköpostijärjestelmänä on O365. Sisäisessä tiedottamisessa käytetään sähköpostiryhmiä ja yksittäisiä sähköpostiviestejä.

3. Henkilöstöinfo

Henkilöstöinfo järjestetään noin 1-2 kertaa vuodessa koko henkilöstöä koskevista ajankohtaisista asioista.

4. Esimiesfoorumi

Esimesfoorumi järjestetään 2-3 kertaa/ ½ vuosi. Tilaisuus on sekä informatiivinen että vuorovaikutuksellinen tapahtuma.

5. Henkilöstöpalaveri

Aktiiviseen vuorovaikutukseen sisältyvät mm. työyksikkökohtaiset säännölliset palaverit. Palavereissa mm. pidetään henkilöstö ajan tasalla kaupungin organisaatiota koskevista kysymyksistä. Toimipisteet pitävät kuukausittain henkilöstöpalaverin/osastopalaverin ajankohtaisista asioista ja meneillään olevista toimista/töistä.

6. Kehityskeskustelu

Työntekijän kanssa käydään kehityskeskustelu kerran vuodessa. Kehityskeskusteluiden tueksi ja seurannan helpottamiseksi otetaan käyttöön KuntaHR-ohjelma keväällä 2018.

7. Kaupunginhallituksen info

Hallintojohtaja pitää infotilaisuuden aina kaupunginhallitusta seuraavana aamuna kaupungintalon aamukahvin yhteydessä. Tilaisuus on avoin henkilöstölle.

8. Info-tv

Kaupungintalon aulassa ja kouluilla on käytössä info-tv.

9. Johtoryhmän kokoukset

Johtoryhmän kokoukset järjestetään säännöllisesti. Aiheena ovat ajankohtaiset asiat, tulevaisuuden suuntaukset, päivittäinen hallintotyö yms. Johtoryhmän jäsenet tiedottavat käsitellyistä asioista henkilöstölleen.

Asianomaisen toimialan toimialajohtajaa taikka ao. tehtäväalueen esimiestä on myös aina tiedotettava hänen vastuulleen kuuluvalla toimialalla tai tehtäväalueella tapahtuneista tiedottamista vaativista asioista. Tällaisia voivat olla mm. poikkeukselliset tilanteet kuten työssä esiintyneet vaaratilanteet, kiinteistövahingot.

10. Wilma

Kouluilla käytetään Wilma-järjestelmää koulun sisäiseen viestintään oppilaiden ja henkilökunnan kesken.

Liitteenä luettelo kaupungin eri ohjelmien ja kanavien pääkäyttäjistä

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen

Uudet työntekijät on perehdytettävä kaupungin organisaatioon sekä työyksikkönsä. Perehdyttämisestä vastaa työntekijän lähin esimies.

4 ULKOINEN VIESTINTÄ

Viestinnän kanavat

1. Meijän kaupunki -tiedotuslehti

Nivalan kaupunki julkaisee Nivala-lehden välissä ilmestyvän, mahdollisuuksien mukaan suurjakeluna kaikkiin talouksiin jaettavaan Meijän kaupunki -tiedotuslehden 2-3 kertaa vuodessa. Lehdessä käsitellään kaupungin asioita, tapahtumia ja ihmisiä jonkin teeman alla. Mukaan lehden julkaisuun ja sisällön tuottamiseen voidaan ottaa mukaan kaupungin sidosryhmiä.

2. Kaupunki tiedottaa-palsta

Nivala-lehdessä on viikoittain Kaupunki tiedottaa-palsta, jossa on kaupungin ajankohtaisia asioita. Palstalla näkyvät mm. kaupunginvaltuuston kokouksen ajankohdat esityslistoineen sekä muita ajankohtaisia asioita, kuten Tillarigallerian aukioloajat ja näyttelyt.

3. Internet-sivut

Kaupungilla on omat Internet-sivut, joissa niin ikään näkyy ajantasaiset tiedot ja kaupunkia koskevat tiedotteet ja tapahtumat. Verkkosivuilla löytyy toimialakohtaiset kuvaukset, jotka on tuotu verkkosivuille suoraan suomi.fi-sivustolta. Kunkin toimialan on huolehdittava, että edustamiensa palvelujen osalta kaupungin verkkosivuilla on ajantasaiset tiedot, rekisteriselosteet ja lomakkeet. Toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan kaupungin Internet-sivuilla. Sivuilta löytyy myös koko kaupungin henkilöstön kattava yhteystietoluettelo. Kuntalaisilla on mahdollisuus jättää palautetta kaupungin eri toimialoille verkkosivuilla olevan lomakkeen kautta.

4. Sosiaalinen media

Kaupungilla on omissa nimissään sosiaalisen median tilit Facebookissa ja Instagramissa. Niiden lisäksi tilejä löytyy toimialoittain seuraavasti:

- Facebook (Nivalan kaupunki, Nivalan kaupunginkirjasto, Nivalan Nuorisopalvelut, Nuorisotila Kulmaus, Nivalan lukio, Nivala kasvatus- ja koulutuspalvelut)
- Instagram (Nivalan kaupunki, kirjasto, nuorisopalvelut, Nuorisotila Kulmaus, Nivalan lukio, Niva-Kaijan koulu)
- Snapchat (nuorten oma)

Kaupungin Facebook tileissä on noudatettava kaupungin omaa sosiaalisen median ohjetta. Tavoitteena on tavoittaa kuntalaiset sekä potentiaaliset uudet kuntalaiset myös sosiaalisen median kautta. Sosiaalisen median käytöllä halutaan tuoda kaupunkia organisaationa lähemmäs kuntalaisia ja tehdä kaupungin toiminnasta ja päätöksen teosta läpinäkyvämpää. Työntekijöille on tehty ohjeet sosiaalisen median käytöstä työssä ja vapaa-ajalla (liitteenä). Sosiaalisen median kanavien kautta luodaan kaupungille kaupunkistrategian mukaista imagoa. Tavoitteena on ajan myötä luoda sosiaalisesta mediasta sellainen tiedotus- ja tietokanava, jota kuntalaiset käyttävät yhtenä ensisijaisena tietolähteenä verkkosivujen ohella. Koko kaupungin sosiaalisen median tileistä, niiden sisällöstä ja julkaisuista vastaavat erikseen markkinointi- ja viestintätiimissä nimetyt henkilöt sekä toimialakohtaisesti niiden työntekijät.

5. Ilmoitustaulut

Kaupungilla on käytössään sähköinen ilmoitustaulu, jossa on nähtävillä sen hetkiset ajankohtaiset kuulutukset. Lisäksi tietyt kuntalain pykälään 108 perustuvat ilmoitukset ovat nähtävillä kaupungintalolla sijaitsevilla ilmoitustauluilla.

6. Yhteispalvelupiste

Yhteispalvelupiste sijaitsee kaupungintalolla. Yhteispalvelupiste on kunnan ylläpitämä asiakaspalvelupiste, jossa on saatavana vähintään kahden eri viranomaisen palveluja. Yhteispalvelupiste tarjoaa tukea TE-toimistossa asiointiin. Se tarjoaa mm. seuraavanlaisia palveluita kuntalaisille:

- neuvonta, asiakaspalvelu ja puhelinvaihe
- käteiskassa (ei laskujen maksua)
- lomakkeita, esitteitä ja opaskarttoja
- asiakirjojen ja kirjeiden vastaanottaminen ja luovuttaminen
- kokoustilojen varaaminen
- Nivalasta ollaan ja toimeen tullaan –historiakirjan myynti

7. Tiedotteet

Kaupunki tekee ja julkaisee tiedotteita tarpeen vaatiessa eri tiedotuskanavissaan sekä edelleen lähettää niitä mediallyle julkaistavaksi.

8. Wilma ja Muksunetti

Kouluilla käytetään Wilma-järjestelmää koulun ulkoiseen viestintään oppilaiden, oppilaiden huoltajien ja henkilökunnan kesken.

Nivalan kaupungin päiväkodeissa otettiin keväällä 2017 käyttöön Muksunetti-ohjelma. Sen kautta käydään viestinvaihtoa kodin ja päiväkodin välillä. Muksunettiin tallennetaan myös lasten varhaiskasvatus- ja kuntoutussuunnitelmat.

Suomi.fi

nivala.fi/palvelut -sivut uudistettiin palvelutietovarannon käyttöönoton yhteydessä. Uudistuksen myötä nivalalaisia ja muita sidosryhmiä koskevat Nivalan kaupungin tarjoamat palvelut, palvelukanavat ja lomakkeet löytyvät nyt myös Suomi.fi -verkkopalvelusta, josta löytyvät julkiset palvelut ja tietoa ihmisen elämän eri tilanteisiin.

Suomi.fi tarjoaa julkisen hallinnon asiakkaille pääsyn omiin tietoihin sekä sähköisiin viesteihin ja valtuuksiin helposti yhdestä paikasta. Henkilö voi asioida viranomaisten kanssa silloin, kun hänelle parhaiten sopii ja se tapahtuu turvallista kanavaa myöten.

Nivala.fi -verkkosivusto

Nivalan kaupungin verkkosivut osoitteessa www.nivala.fi toimivat kuntaviestinnän tärkeimpänä kanavana ja kunnan käyntikorttina sähköisessä ympäristössä. Ne tarjoavat kustannustehokkaan ja vuorovaikutteisen alustan kunnan viestinnälle kuntalaisille ja muille sidosryhmille.

Verkkosivujen rooli korostuu niiden toimiessa virallisena ilmoitustauluna: Kuntalain mukaisesti Nivalan kaupungin ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa (nivala.fi/ilmoitustaulu), jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu sekä tarpeen niin vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla.

Verkkosivuston päivitysvastuu on jaettu toimialojen verkkoviestijöille. Näin pyritään turvaamaan, että uusi tieto päivitetään sivuille ajantasaisesti. Verkkoviestijät pitävät oman vastuualueensa sivut ajantasaisina ja neuvovat tarvittaessa muitakin sivujen käyttäjiä yksinkertaisissa päivitysasioissa.

Verkkosivuston kehittämismvastuu on markkinointi- ja viestintätiimillä. Verkkosivuston pääkäyttäjäyys on keskitetty it-päällikölle ja tietohallintosihteerille jotka vastaavat myös verkkosivuihin liittyvistä ohjeistuksista ja myös tietojen päivityksistä.

Nivala.fi -sivusto on suunniteltu yhdessä asiantuntijoiden kanssa kuntasivuston vaatimuksia vastaavaksi: käyttäjäystävällisyys, saavutettavuus, helppokäyttöisyys ja esteettömyys on pyritty huomioimaan, ja niiden parantamiseksi tehdään jatkuvasti kehittämistyötä.

Verkkoviestintä

Verkkoviestinnällä tarkoitetaan sähköpostilla, internetissä, ja sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa viestintää. Kaupungin kotisivut (www.nivala.fi) tarjoavat monipuolista ja ajankohtaista tietoa kunnan palveluista ja organisaatiosta. Tavoitteena on, että kaupungin kotisivut palvelevat yhtenä kunnan keskeisimmistä viestintävälineistä ottaen huomioon kuitenkin sen, että kunnan viestintää ei voi jättää ainoastaan verkkoviestinnän varaan. Vastuu verkkoviestinnän kehittämisestä on kaupunginjohtajalla ja markkinointi- ja viestintätiimillä.

Uuden kuntalain mukaan kaupungin kotisivut ja verkkoviestintä tulevat olemaan merkittävimmät viestintävälineet. Vastuu verkkoviestinnän kehittämisestä on markkinointi- ja viestintätiimillä.

Kunnan verkkosivujen pääkäyttäjät ovat hallinnon IT-päällikkö ja tietohallintosihteerit. Eri toimialoille on nimetty omat vastuuhenkilöt, jotka vastaavat kunkin toimialan osalta tietojen päivityksestä verkkosivuille.

Kotisivuilla olevan tiedon on oltava ajantasaista ja vanhat tiedot on poistettava viipymättä. Kotisivujen kautta on tarkoitus jakaa ajankohtaista ja tiivistä informaatiota kunnasta ja sen toiminnasta. Lisätietoja laajemmista asiakokonaisuuksista, vanhemmista asioista ja päätöksistä saa pyydettäessä hallintokunnilta.

Kaupungin www-sivulla voidaan julkaista kunnan palveluksessa olevan henkilön asemaa, tehtäviä ja niiden hoitoa koskevia julkisia tietoja, jos se kunnan toiminnan kannalta on tarpeellista ja perusteltua. Yksityishenkilöiden osoite-, puhelinnumero- ja muita yhteystietoja ei julkaista kunnan ko-

tisivuilla. Kunnan luottamushenkilöiden yhteystiedot voidaan julkaista kotisivuilla, jos siihen on saatu asianomaisen suostumus.

Nivalan kaupungin henkilöstöön kuuluvalla ei ole ilman erikseen myönnettävää oikeutta esiintyä kunnan nimissä sosiaalisessa mediassa. Jokaisen kaupungin palveluksessa olevan on sosiaalisessa mediassa esiintyessään huomioitava asemansa kuntaorganisaatiossa, vältettävä työnantajan julkista arvostelua ja kaikenlaista työtehtäviin, asiakkaisiin ja työtovereihin liittyvää epävirallista tiedottamista.

Viralliset ilmoitukset ja kuulutukset

Kuntalain mukaisesti Nivalan kaupungin ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu sekä tarpeen niin vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla.

Nivalan kaupungin virallinen tiedotuskanava yleisessä tietoverkossa on nivala.fi, jossa sijaitsee kaupungin virallinen ilmoitustaulu.

Kaupungintalon (Kalliontie 15) ala-aulassa sijaitsevaa virallista ilmoitustaulua ylläpidetään edelleen muiden viranomaisten ilmoitusten julkaisemista varten. Ilmoitustaulunhoidosta vastaa tietohallintosihteeri.

Lisäksi ilmoituksia voidaan julkaista myös

- toimialojen harkinnan mukaan paikallislehdissä
- viran- ja toimenhakuilmoitukset julkaistaan harkinnan mukaan myös muissa sanomalehdissä ja ammattijulkaisuissa ja aina Kuntarekryssä
- muissa omissa kanavissa, kuten verkkosivu- ja sosiaalisen median tiedotteina.

Valmistelu ja päätösviestintä

Kuntalaki 29 § viestintä velvoittaa kuntaa mm. tiedottamaan valmistelussa olevista asioista sekä siitä, millä tavoin kuntalaiset voivat osallistua päätösten valmisteluun.

Nivalassa kuntalainen voi antaa kaupungille palautetta kirjeitse/netin kautta, olla suoraan yhteydessä kaupunkiin tai tehdä kuntalaisaloite. Kaupunginvaltuuston, -hallituksen ja lautakuntien esityslistat ja pöytäkirjat ovat luettavissa netissä. Päätöksistä viestitään heti kokousta seuraavana päivänä.

Kuntalaiset voivat seurata päätöksentekoa julkaistujen kaupungin toimielinten kokousten esityslistojen ja pöytäkirjojen sekä kuulutusten kautta. Viranhaltijapäätökset julkaistaan vielä tällä hetkellä virallisten kuulutusten kautta.

Kuntalaisten osallistumista valmisteluun pyritään lisäämään mm. järjestämällä kuntalaisille keskustelutilaisuuksia.

Julkiset ja salassa pidettävät asiat

Kokousten päätösviestinnässä on otettava huomioon eri lakeja ja säännöksiä, joita ovat mm. kuntalaki, julkisuuslain salassapitosäädökset, henkilötietolaki.

Viranomaisten asiakirjat ovat pääsääntöisesti julkisia. Lain mukaan salassa pidettäviä asioita ei anneta julkisuuteen. Julkisuuslaissa on lueteltu salassa pidettävät asiat.

Kokousasiat on pyrittävä kirjoittamaan niin, että käsiteltävä asia on varsinaisessa pykälätekstissä eikä liitteessä. Pykälätekstin tulee olla ymmärrettävää.

Liitteenä luettelo kaupungin eri ohjelmien ja kanavien pääkäyttäjistä

5 KAUPUNKI TOIMII AKTIIVISESSA YHTEISTYÖSSÄ TIEDOTUSVÄLINEIDEN KANSSA

Tiedotusvälineitä kohdellaan tasapuolisesti ja pidetään ajan tasalla päätöksistä, valmistelusta ja suunnitelmista. Kaupungin johtavien viranhaltijoiden tulee olla tasapuolisesti tiedotusvälineiden saavutettavissa.

6 KAUPUNGIN HYVÄKSYMÄÄ VISUAALISTA ILMETTÄ KÄYTETÄÄN VIESTINNÄSSÄ

Nivalan kaupungille on hyväksytty graafinen ulkoasu vuonna 2017 (mm. asiakirjat, logot), jota käytetään viestinnässä. Graafinen ohjeistus ja käytettävät materiaalit löytyvät työntekijöiden intrasta. Virallisia asiakirjapohjia käytetään ulospäin viestiessä sekä sisäisissä virallisissa asiakirjoissa.

Kaupungin logona voidaan käyttää jompaakumpaa seuraavista:



Liitteenä Nivalan kaupungin graafinen ohjeistus

7 INTERNET-SIVUT TIEDOTTAMISEN KANAVANA

Kunkin toimialan on huolehdittava, että edustamiensa palvelujen osalta kaupungin internet-sivuilla on ajantasaiset tiedot.

Toimielinten (poikkeuksena henkilöstöjaos) esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan kaupungin internet-sivuilla. Internet-sivujen päivittäjien luettelo on tämän ohjeen liitteenä.

Nivalan kaupungin toimialojen lakisääteiset palvelukuvaukset ovat talletettu kaupungin internet-sivuille. PTV-tiedot tulevat kaupungin sivuille suomi.fi-tietokannasta, johon ne päivittää tietohallintosihteeri.

8 YLEISÖNOSASTOKIRJOITUKSIIN JA KRITIIKKIIN SOSIAALISESSA MEDIASSA VASTATAAN HARKITEN

Kaupungin toimintaa käsitteleviin yleisönosastokirjoituksiin vastataan harkinnan ja tarpeen mukaan. Vastaukset ovat selkeitä ja lyhyitä. Vastausten tarkoituksena on ennen kaikkea valottaa asioiden tilaa koko lehden lukijakunnalle eikä vain kysymyksen tai kritiikin esittäjälle. Tekstiviestipalstojen viesteihin ei reagoida, ellei tilanne välttämättä sitä vaadi. Samoin toimitaan myös sosiaalisessa mediassa. Palautteeseen vastataan asiallisesti mutta jos se kohdistuu esimerkiksi johonkin tiettyyn henkilöön, pyydetään ennen reagointia esimieheltä mielipide oikeasta lähestymistavasta. Sama pätee myös muuhun nettikirjoitteluun. Kaupungille on laadittu sosiaalisen median käytön ohjeistus, joka jokaisen sosiaalista mediaa käyttävän työntekijän tulee sisäistää (liitteenä).

9 KUVIEN KÄYTTÖ VIESTINNÄSSÄ

Kun viestinnässä käytetään valokuvia tai muita kuvia, on oltava selvillä niiden tekijänoikeuksista. Internetistä kuvia ladatessa viestinnän ja markkinoinnin käyttöön on tarkistettava onko kuva vapaasti käytettävissä ja jaettaessa. Hyväksi voi käyttää myös internetin kuvapankkeja. Mitä tahansa sisältöä ei saa ladata omaan käyttöön ilman lupaa. Kuvia ei saa myöskään muokata ilman sen ottajan tai tekijän lupaa. Helpointa on kun käytetään omaa materiaalia ja/tai joko ilmaisia tai maksullisia kuvapankkeja.

Kuvien tekijänoikeus on lähtökohtaisesti sen ottajalla tai tekijällä. Tekijän- ja käyttöoikeuksista voi sopia ja niitä voi siirtää kuvan ottajan kanssa tehdyllä erillisellä sopimuksella. Myös työsuhteessa otetun kuvan tekijänoikeudet syntyvät kuvan ottajalle eivätkä siis suoraan siirry työnantajalle.

Julkisilla paikoilla kuvaaminen on sallittua. Tällaisia ovat mm. kaupungin tilat ja tapahtumat. Kuvia julkaistaessa on kuitenkin käytettävä maalaisjärkeä: jos kuva loukkaa tai asettaa siinä olevan henkilön naurunalaiseksi, on sen käyttö kielletty. Kuvia saa julkaista kaupungin omissa kanavissa.

Valokuvien julkaisemiseen internetissä sovelletaan henkilötietolain kaikkia säännöksiä. Henkilötietolaki koskee sellaista valokuvaa, josta henkilö on tunnistettavissa. Jos kuvan yhteydessä julkaistaan kohteen nimi, henkilötiedon tunnusmerkit täyttyvät varmasti. Valokuva voi olla henkilötietolain tarkoittama mahdollisesti yksityisyyden suojaa loukkaava henkilötieto. Jotta välttyisi rikkomasta henkilötietolain säädöksiä, on varminta pyytää aina lupa kuvan julkaisemiseen kuvattavalta itseltään.

Henkilön kuvaa ei saa käyttää markkinointitarkoituksiin ilman henkilön lupaa. Kun alaikäisestä otettuja kuvia julkaistaan netissä, sanomalehdissä tai muissa julkaisuissa, jotka kuka tahansa voi nähdä, tarvitaan vanhempien lupa. Tietyissä tapauksissa on hyvä pyytää kirjallinen kuvauslupa kuvattavalta kohteelta, myös muilta kuin alaikäisiltä.

VINKKI

Uudelleen käytettävien kuvien, tekstien ja videoiden etsiminen Googlesta

1. Jos haet kuvia, avaa tarkennettu kuvahaku Googlen kuvahausta. Jos haet muuta sisältöä, avaa tarkennettu haku.
2. Kirjoita hakusanat Kaikilla näillä sanoilla –kenttään.
3. Valitse Käyttöoikeudet-osion avattavasta valikosta, millaisen käyttöluvan alaista sisältöä haluat hakea.
4. Valitse Tarkennettu haku.

Huomaa! Ennen kuin käytät löytämäsi sisältöä uudelleen, varmista, että sen käyttöoikeus on voimassa, ja tarkista sen uudelleenkäytön ehdot. Käyttöoikeus voi esimerkiksi vaatia, että kuvan tekijä ilmoitetaan käytön yhteydessä.

Lähde: Google support <https://support.google.com/websearch/answer/29508?hl=fi>

10 HÄIRIÖTILANTEIDEN TIEDOTUS JA VIESTINTÄ

Häiriötilanteissa on ehdittävä tiedottamaan ennen huhuja. Väärän tiedon leviäminen on estettävä.

Keskeistä on, että kuntalaisille välittyy mahdollisimman nopeasti täsmällinen ja totuudenmukainen tieto seuraavista asioista:

- mitä on tapahtunut
- mistä se johtuu
- mitä asialle ollaan tekemässä
- kuinka kuntalaisten tulee vallitsevassa tilanteessa toimia
- miten tapahtuma vaikuttaa normaaliin elämään ja kaupungin palveluihin.

Onnettomuustilanteessa tiedotusvastuu kuuluu pelastuslaitosta johtavalle viranomaiselle.

Eriyistilanteista on aina ilmoitettava myös kunnan johdolle, ao. toimialan toimialajohtajalle sekä asianomaisesta tehtäväalueesta vastaavalle esimiehelle.

Luotettavan, ajantasaisen ja jatkuvasti saatavilla olevan tiedon tarve korostuu kriisi-/ häiriötilanteessa. Avainasemassa ovat tällöin radio, tv ja sanomalehdet sekä verkkoviestintä. Kaupungin internet -sivuille tulee laittaa nopeasti tieto, mitä on tapahtunut, toimintaohjeet kuntalaisille sekä mistä saa tarvittaessa lisätietoja.

Liitteenä kriisi- ja häiriötilanteiden viestintäsuunnitelma.

11 TIEDOTTAMISEN JA VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

Kaupungin tiedottamista ja viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus. Kaupungin johdon alaisuudessa työskentelee johtoryhmä, joka vastaa tiedotustoiminnan ja viestinnän kehittämisestä kokonaisuutena koko organisaation tasolla. Myös markkinointi- ja viestintätiimi kehittää viestintää ja markkinointia yhdessä kaupungin johtoryhmän ja kaupunginhallituksen kanssa.

Kaupungin hallitus arvioi vuosittain seuraavan vuoden talousarvion käsittelyn yhteydessä viestintä- ja markkinointitoimenpiteiden toteutumista.



LIITTEET

Sosiaalisen median ohjeistus
Kriisi- ja häiriötilanteiden viestintäsuunnitelma
Luettelo kaupungin eri ohjelmien ja kanavien pääkäyttäjistä
Nivalan kaupungin graafinen ohjeistus

