

# Valkeakosken kaupungin viestintäohje



---

"Kasvava Valkeakosken kaupunki on hyvinvoiva yhteisö –  
Valkeakoski on asukkaidensa ja yritystensä yhteinen  
Mansikkapaikka".

---

## Viestinnän strateginen perusta

Viestinnän tehtävänä on tukea kaupunkistrategian tavoitteiden ja vision saavuttamista.

---

”Kasvava Valkeakosken kaupunki on hyvinvoiva yhteisö – Valkeakoski on asukkaidensa ja yritystensä yhteinen Mansikkapaikka”.

---

## Kuntalaisten osallistuminen ja julkisuuslainsäädäntö

Kunnan asukkaille ja palvelujen käyttäjille luodaan edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Tiedonsaanti on kunnan asukkaiden osallistumisen perusedellytys.

---

Kaupungin tulee tarjota tietoa palveluistaan ja kertoa kuntalaisille, henkilöstölle ja muille sidosryhmille valmisteilla olevista asioista, päätöksistä ja vaikuttamismahdollisuuksista riittävän ajoissa. Tiedottamisen tulee olla ymmärrettävää, selkeää, luotettavaa ja tasapuolista.

---

Kunnan viestintävelvollisuutta säätelevät perustuslaki, julkisuuslainsäädäntö, kuntalaki, EU:n tietosuojaa-asetus sekä hallintolaki. Lisäksi on huomioitava maankäyttö- ja rakennuslaki, kielilaki sekä laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnassa sekä lukuisat muut erityissäännökset, jotka velvoittavat viestintään.

**Valkeakoski.fi-internetsivusto** on kaupungin tärkein vuorovaikutus-, tiedotus-, asiointi- ja palvelukanava. Kaupungin kotisivuilla tiedotetaan laajasti ajankohtaisista asioista ja palveluista. Viestintää ei kuitenkaan jätetä kokonaan verkkoviestinnän varaan.

**Sosiaalinen media** madaltaa kuntalaisten kynnystä ottaa kantaa ja antaa palautetta. Somessa voi jakaa tietoa, rakentaa kaupungin imagoa ja käydä vuoropuhelua kuntalaisten kanssa.

Ennen päätösten tekoa kuntalaisten mielipiteitä voidaan selvittää mm. **kyselyillä tai järjestämällä informaatio- ja keskustelutilaisuuksia.**

Kuntalaiset voivat helposti antaa internet-sivuston kautta **palautetta** kaupungille haluamistaan asioista.

Lisäksi kotisivujen kautta voi tehdä **kuntalaisaloitteen**.

Kuntalaisaloitteeseen tulee vastata viivytyksettä. Vastaukset kirjataan Tweb-asianhallintajärjestelmään ja lähetään tiedoksi myös hallintojohtajalle.

Kuntalaiset voivat myös kertoa mielipiteensä ottamalla yhteyttä luottamushenkilöihin, viranhaltijoihin tai mediaan. Saatuun palautteeseen tulee aina vastata ripeästi ja asiallisesti.

**Yleisönoastoilla** otetaan usein kantaa kaupungin asioihin. Jos kirjoitus tuntuu kaipaavan vastausta, siihen vastaa kyseisen toimialan virkamies omalla nimellään. Kirjoitukseen vastataan aina, jos siinä on selviä asiavirheitä tai tietylle toimialalle on osoitettu suoria kysymyksiä. Laadittu vastine tulee tarkistuttaa aina vähintään omalla esimiehellä, tarvittaessa myös kaupunginjohtajalla.

**Media** on keskeisessä roolissa tiedonvälityksessä, keskustelun käynnistäjänä ja mielipiteen julkaisijana. Sitä on autettava tiedonhankinnassa. Median välittämiä uutisia voi tarvittaessa syventää omilla julkaisuilla, tiedotteilla sekä yleisö- ja lehdistötilaisuuksilla.

Yksityiseltä sektorilta palveluja ostettaessa palvelun tuottaja on hankintasopimuksessa velvoitettava noudattamaan riittävän avoimen tiedottamisen periaatetta.

## Viestinnän organisointi

**Kaupunginhallitus** johtaa kaupungin viestintää ja vastaa kaupungin virallisen kannan muodostamisesta.

**Kaupunginjohtajalla** on oikeus käyttää puhevaltaa kaupunginhallituksen puolesta. Hän myös johtaa muuta tiedottamista.

Kaupungin tiedotus- ja viestintätoiminta on organisoitu hajautetun viestintävastuun mukaisesti. **Palvelukeskusten johtajat** johtavat oman keskuksensa viestintää, ja kukin **esimies** vastaa viestinnän toteutumisesta omalla toimialueellaan.

**Hallintokeskus** koordinoi, kehittää ja suunnittelee kaupungin viestintää hallituksen ohjeistuksen mukaan.

Markkinointi- ja verkkoviestinnästä vastaa **elinkeinopalvelut-yksikkö**, jota johtaa elinkeinojohtaja. Verkkotoimittajalla on päävastuu kotisivujen yhdenmukaisuudesta ja vastuu toimituksellisesta ulkoasusta.

**Työntekijällä** on sananvapauden nojalla oikeus esittää julkisuudessa näkemyksiään asioista, joita hän toimessaan joutuu käsittelemään. Viestinnän tulee olla omaa työtä, työyhteisöä ja kuntalaisia arvostavaa. Onnistunut viestintä edellyttää hyviä ja monipuolisia viestintätaitoja ja viestintämyönteistä asennetta.

## Sisäinen viestintä

**Esimiehet** ovat vastuussa johtamansa yksikön viestinnästä.

Työntekijöiden tulee voida luottaa siihen, että heille avoimesti kerrotaan työhön ja erityisesti muutostilanteisiin liittyvistä asioista riittävän ajoissa. Oikea ja olennainen tieto ehkäisee huhujen ja väärinkäsitysten syntymistä.

---

Henkilöstön tulee saada tieto itseään koskevista asioista ensimmäiseksi kaupungin sisäisistä kanavista.

---

**Työyhteisössä jokaisella** on viestintävastuuta. Myös työntekijällä on vastuu ottaa asioista selvää oma-aloitteisesti ja välittää olennaista tietoa niille, jolle arvioi siitä olevan hyötyä.

Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Välineinä voivat olla kehityskeskustelut, työnohjaus, perehdyttäminen, palaute työstä, työpaikka- ja henkilöstökokoukset, tiimityöskentely, tiedotteet, yleiskirjeet, henkilöstön sähköinen uutiskirje ”Mansikkauutiset”, kaupungin internet-sivut ja sähköposti.

## Ulkoinen viestintä

Valkeakoski-kuvaa rakennetaan ulkoisella viestinnällä.

Kaupungin tulee viestinnässään huolehtia, että kaupunkilaiset, tiedotusvälineet ja eri sidosryhmät saavat riittävästi tietoa kaupungin asioiden hoidosta, päätöksenteosta, palvelutarjonnasta ja kehityssuunnitelmista.

Viestinnän suunnittelussa tulee huomioida kuntalaisten erilaiset tarpeet ja mahdollisuudet eri viestintävälineiden seuraamiseen. **Erityisesti on huomioitava vammaisten ja etnisten vähemmistöjen mahdollisuudet tiedon saantiin.**

Hallintolaki edellyttää viranomaiselta selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kieltä.

## Esityslistat

**Esityslistat** ovat merkittävä tiedon lähde valmisteilla olevista asioista. Kaupunginvaltuuston, - hallituksen ja lautakuntien kokousten esityslistat liitteineen ja oheismateriaaleineen tulee olla tiedotusvälineiden ja kuntalaisten käytettävissä. Asiakirjat viedään heti niiden valmistuttua internettiin, jossa ne ovat helposti kaikkien luettavissa. Esityslista on luettavissa internetissä siihen saakka, kunnes kokouksesta laadittu pöytäkirja julkaistaan.

## Pöytäkirjat

**Pöytäkirjat** liitteineen ovat julkisia, kun ne on allekirjoitettu ja tarkistettu. Salaisiksi luokiteltavia päätöksiä ovat yleensä vain liiketoimintaan tai yksityisyyden suojaan liittyvät asiat. Toimielinten kokousten pöytäkirjat julkaistaan internetissä heti tarkastuksen jälkeen.

Päätökset tiedotetaan joukkotiedotusvälineille heitä kiinnostavin osin. Toimielimen puheenjohtaja, esittelijänä oleva viranhaltija ja tarvittaessa muu toimielimen sopima henkilö tiedottavat toimielinten päätökset. Toimielinten keskusteluista ei kerrota julkisuuteen.

## Ilmoitukset

Kuntalain 108 §:n mukaisesti **kaupungin ilmoitukset** saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne yleisessä tietoverkossa kaupungin kotisivuilla kuulutukset – osiossa, jollei salassa pitoa koskevista säännöksistä muuta johdu.

Myös kaupungin työpaikkailmoitukset julkaistaan kaupungin verkkosivuilla. Tarpeen vaatiessa voidaan päättää muustakin tavasta julkaista ilmoituksia. Kaupungin kirjaamo huolehtii siitä, että valtion alue- ja paikallishallinnon viranomaisten erityislainsäädännön nojalla julkaistavat ilmoitukset ovat nähtävillä kaupungintalolla sijaitsevalla ilmoitustaululla.

## Tilaisuudet

**Asukas- ja yhdistystilaisuudet** ovat tärkeä foorumi sekä kuntalaisten näkemysten, aloitteiden ja kysymysten vastaanottamiseksi kuin myös kaupungin näkemysten ja suunnitelmien esittelemiseksi kuntalaisille. Kaupunki järjestää sekä alueellisia että teemallisia asukastilaisuuksia.

## Media

Suurin osa tiedonvälityksestä kunnan ja asukkaiden välillä kulkee **joukkoviestimien** kautta. Tiedotusvälineitä on kohdeltava aktiivisesti, nopeasti ja luotettavasti. Tiedot tulee lisäksi antaa samanaikaisesti ja samansisältöisenä. Myös kielteisistä asioista tulee kertoa, mikäli niillä on yleistä merkitystä.

### Tiedote

**Tiedote laaditaan asioista, joilla arvioidaan olevan uutisarvoa.** Mitä laajempaa väestömäärää asia koskettaa, sitä tärkeämpää on lähestyä mediaa omalla tiedotteella. Medialle tiedotetut asiat julkaistaan myös kaupungin omilla verkkosivuilla ja annetaan tiedoksi verkkotoimittajalle.

Tiedote vastaa kysymyksiin kuka, mitä, missä, milloin ja miksi. Otsikko on tärkein. Sen tulee olla informoiva ja kiinnostava. Hyvän tiedotteen pituus on maksimissaan yksi liuska. Tiedotteeseen merkitään selkeästi julkistamisajankohta ja lisätietojen antaja yhteystietoineen.

---

Tiedotteen perusasiat:  
Otsikko ja kolme ensimmäistä riviä ovat tärkeimmät.  
Tärkein asia tulee alkuun.  
Tiedote on mahdollisimman lyhyt:  
kerrotaan sama asia vain kerran,  
kerrotaan myös ongelmalliset puolet.  
Julkistamisajankohta merkitään selvästi.  
Lisätietojen antaja ja yhteystiedot:  
henkilö, jolla on oikeus kertoa asiasta ja joka on tavoitettavissa.

---

### Uutisvinkki

Jos asiaa ei riitä aivan tiedotteeksi asti, käyttökelpoinen tapa asian uutisoimiselle on uutisvinkin antaminen tai verkkosivuilla tiedottaminen.

### Tiedotustilaisuus

**Tiedotustilaisuus järjestetään silloin, kun kyse on merkittävästä ja erityistä huomiota herättävästä asiasta** tai jos asia sisältää paikan päällä esiteltävää materiaalia.

Kutsu tulee lähettää hyvissä ajoin, noin viikkoa ennen tilaisuutta. Kutsussa mainitaan tilaisuuden aika, täsmällinen paikka, aihe sekä asiaa käsittelevien henkilöiden nimet.

Tiedotustilaisuudessa medialle jaetaan myös kirjallista materiaalia. Tiedote on hyvä lähettää heti tilaisuuden jälkeen myös niille, jotka eivät päässeet paikalle.

Tilaisuutta varten sovitaan aina etukäteen puheenjohtaja. Hän avaa ja päättää tilaisuuden, esittelee paikalla olijat, jakaa puheenvuorot ja pitää huolen ajankäytöstä. Sopivan tilaisuuden kesto on maksimissaan tunti.

Tiedotusvälineillä on oikeus vapaasti pyytää haastatteluja. Haastatteluun ei ole pakko suostua, mutta kieltäytyminen on aina perusteltava hyvin. Toimittajan puhelinsoittoon on hyvä suhtautua kuten haastattelutilanteeseen - varmuuden vuoksi.

Toimialat sopivat siitä, kuka antaa haastatteluja missäkin asiassa.

**Pääsääntöisesti jokainen antaa haastatteluja vain omaan toimenkuvaansa ja toimialaansa liittyvissä asioissa.**

Haastatteluhetkellä asiasisältö tulee olla hallussa ja tiedotusvälineille annettava informaatio tarkoin harkittua. Haastattelupyyntöön vastatessa on myös paikallaan tarkentaa, mihin tarkoitukseen haastattelua käytetään ja siteerataanko sitä suoraan vai käytetäänkö vain tausta-aineistona.

## Verkkoviestintä

Kaupungin verkkoviestintä on pääasiassa sähköpostitse, internetissä ja sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa viestintää. Verkkoviestinnän merkitys kasvaa jatkuvasti.

**Kaupungin kotisivujen tehtävänä on palvella kuntalaisia yhtenä keskeisimmistä viestintävälineistä.** Sieltä haetaan ajantasaista ja luotettavaa tietoa kaupungin toiminnasta ja palveluista. Kuntalaisilla on myös mahdollisuus palautteen antamiseen ja kysymysten esittämiseen.

Kaupunki on sosiaalisen median kanavissa, mm. Facebookissa, Instagramissa ja YouTubessa. Myös eri yksiköillä on käytössä omia sosiaalisen median profiileja, pääasiassa Facebook-sivuja.

Verkkoviestinnän sisällön tuotantovastuu on hajautettu palvelukeskuksiin. Jokainen palvelukeskus huolehtii omalta osaltaan, että kaupungin kotisivut ja somekanavat ovat ajan tasalla ja asiakas löytää sieltä oleelliset tiedot.

Kaupungin verkkoviestinnästä ja sosiaalisen median käytöstä on laadittu erilliset yksityiskohtaiset ohjeet.

## Markkinointiviestintä

**Markkinointiviestinnän** tehtävänä on parantaa Valkeakosken tunnettuutta ja imagoa. Tärkeimpänä tavoitteena on vaikuttaa Valkeakoskelle suuntautuvaan muuttoliikkeeseen ja väkiluvun kehitykseen.

Markkinointiviestinnän tärkeimmät kohderyhmät ovat potentiaaliset tulomuuttajat, matkailijat ja yritykset.

---

Jokainen kaupungin työntekijä toimii  
kaupungin palvelu- ja markkinointiviestijänä  
työskennellessään jossain kaupungin toimipisteessä.  
Asiakaspalvelussa annamme kasvot kaupungin toiminnalle.

---

## Rekrytointiviestintä

**Toimiva rekrytointiviestintä** on edellytys sille, että osaavat ja kunnasta kiinnostuneet työntekijät saavat tiedon avoimista tehtävistä.

Kaupungin rekrytinnissa noudatetaan erikseen annettua ohjetta.

**Kaupungin visuaalinen ilme on koottu graafiseen ohjeistoon.** Siinä selvitetään, miten kaupungin viestinnän keskeisiä tunnuksia ja

elementtejä käytetään. Yhtenäinen, vahva visuaalinen ilme voimistaa sanoman tehoa niin ulkoisessa kuin sisäisessä viestinnässä.

## Häiriötilanteen viestintä

**Kaupunki vastaa tiedottamisesta myös kriisinomaisissa erityistilanteissa ja poikkeusoloissa.** Kriisiviestintää edellyttäviä tilanteita voivat olla esimerkiksi häiriöt veden- tai sähköjakelussa, suuronnettomuudet, ympäristöongelmat tai niiden uhka. Häiriötilanne voi johtua myös merkittävästä mainekriisistä.

Laajoissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa kutsutaan koolle kaupungin johtokeskus (joke). Onnettomuustilanteissa viestintävastuu on aina pelastustöitä johtavalla viranomaisella.

Normaaliaikana luodut hyvät viestinnän käytännöt ovat vahva perusta toimivalle kriisiviestinnälle. Käytössä ovat samat mekanismit ja lainalaisuudet kuin normaalioloissa. Merkittävä ero on viestinnän tehokkuudessa. Avainsanoja ovat nopeus, avoimuus, rehellisyys ja aloitteellisuus.

Kaupungin kriisiviestinnästä on laadittu erillinen ohje.

## Viestintä pähkinänkuoressa

- Kaupungin viestintä on ennakoivaa, avointa, vuorovaikutteista, tasapuolista ja ymmärrettävää.
- Asiat kerrotaan totuudenmukaisesti, realistisesti ja objektiivisesti.
- Viestintä on osa kaikkea kaupungin toimintaa.
- Jokaisella työntekijällä on vastuu hyvästä viestinnästä.
- Viestinnässä käytetään yhtenäistä visuaalista ilmettä.
- Viestinnässä hyödynnetään monipuolisesti eri viestintäkanavia.
- Työntekijöille kerrotaan aktiivisesti heitä koskevista asioista.