

Äänekosken kaupungin viestintäohje

Äänekosken kaupunki viestii aktiivisesti ja viestintää lisätään entisestään. Äänekosken kaupungin viestinnän tehtävänä on kertoa kaupungin toimintaan liittyvistä asioista, palveluista ja tapahtumista sekä lisätä asukkaiden osallisuutta ja vuorovaikutusta. Viestintä tukee kunnan johtamista, palvelutuotantoa, lisää henkilöstön motivaatiota, sitoutumista ja yhteisöllisyyttä sekä edistää kuntalaisten tiedonsaanti- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Tämä ohje korvaa vuonna 2016 hyväksytyn viestintäohjeen ja sen hyväksyy kaupunginhallitus. Viestintäohje pohjautuu Äänekosken kaupungin kaupunkistrategiaan 2022-2028, kuntalakiin ja kaupungin hallintosääntöön sekä saavutettavuuteen. Äänekosken kaupungin viestintäohjetta päivitetään tarvittaessa, vähintään valtuustokausittain. Myös päivitetyn sosiaalisen median ohjeen henkilöstölle ja luottamushenkilöille hyväksyy kaupunginhallitus.

Kaupunkistrategiaa viestitään näkyväksi

Yhtenä Äänekosken kaupungin strategian kivijaloista on uudenlainen avoimuus ja matkan näkyväksi tekeminen, jotka käytännössä ovat onnistunutta viestintää. Strategian ja päätösten mukaisen toiminnan toteuttajiksi halutaan osallistaa rohkeasti asukkaat, yritykset ja muut sidosryhmät, joten strategiasta selkeästi ja innostavasti viestiminen on olennainen osa sen toteutumista.

Kun luomme uudenlaista sisäistä kulttuuria ja asennetta, Äänekoski-Ilmiötä, siitä viestiminen ja sen sanoittaminen on merkittävää. Myös viestinnässä strategian mukaisesti kokeilemme rohkeasti uutta, emmekä pelkää erottua joukosta. *”Emme kysy miksi, vaan miksi ei?”*

Äänekosken yksi viestinnällinen lähtökohta on, että meiltä kuuluu myönteisiä uutisia tuon tuosta. Aktiivista viestintää on ylläpidettävä silloinkin, kun ei ole erityisesti uutta kerrottavaa.

Yksi strategiassa kuvatuista arvoista on, että kohtelemme asukkaita ja alueen yrityksiä tasapuolisesti. Tätä tasapuolisuuden periaatetta Äänekosken kaupunki noudattaa muun muassa tiedottamisessa ja mediayhteistyössä. Arvojemme mukaista on myös oivaltaa, uudistua ja kehittää omaa ja työyhteisön innovatiivisuutta ja uudistumiskykyä.

Strategiaan on kirjattu, kuinka teemme näkyväksi ja kuinka viestimme seuraavasti:

”Äänekosken aidot vahvuustekijät tuodaan viestinnässä selkeästi ja konkreettisesti esiin. Puhunta on innostavaa ja kannustavaa, ihmistä ja asukasta lähellä. Äänensävyämme on helposti lähestyttävä, jotta saamme kaikki asukkaat mukaan vuoropuheluun.

Viestimme tasapuolisesti kaikkia asukkaita palvelevissa kanavissa. Nostamme Ilmiötämme vahvasti kaikessa kerronnassa, jokaisella toiminnan tasolla. Kokeilemme ennakkoluulottomasti uusia tapoja ja viestinnän keinoja.

Viestinnän tavoitteena on lisätä tietoutta kaupungin palveluista sekä tehdä Äänekoski ja sen ilmiö tunnetuksi ja houkuttelevaksi. Tavoittelemme rohkeasti laajaa näkyvyyttä. Luomme itse tapoja ja alustoja tuoda viestimme kuulluksi.”

Ilmiö-mediaa kehitetään entistä enemmän vuorovaikutukselliseksi kanavaksi, johon myös asukkaat itse voivat tuottaa sisältöjä.

Kuntalaki velvoittaa viestimään

Viestintä koskee kaikkea kaupungin toimintaa. Tiedottaminen, valmistelun avoimuus ja vuorovaikutus ulottuvat myös kuntayhtymiin, kunnallisiin yhtiöihin ja yhteistyöhankkeisiin. Kuntalaissa painotetaan vuorovaikutusta ja asukkaille on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa asioiden valmisteluun. Keskeiseksi viestinnän kanavaksi määritellään kaupungin kotisivut, www.aanekoski.fi. Hyvä viestintä ei rajoitu kuitenkaan vain verkkoviestintään, vaan kohde- ja sidosryhmien tavoittamiseksi Äänekosken kaupunki viestii monikanavaisesti.

Viestinnän tarkoitus on täyttää viranomaisen velvollisuudet, vaikuttaa kuntalaisen toimintaan tai aktivoida kuntalaista. Kaikilla on oikeus tietoon ja vuorovaikutukseen. Kuntalaisille annetaan tietoa mahdollisuuksien mukaan jo suunnitteluvaiheessa, ja viestintä on myös kuuntelemista. Yksisuuntaisesta kunnallisesta tiedottamisesta onkin tullut kaksisuuntaiseen ja vuorovaikutteiseen viestintään, jossa kuntalainen määrittelee viestinnän tarpeen ja on tasavertainen keskustelija ja asiantuntija itseään koskevissa asioissa.

Kuntalaki 29 § Viestintä: *”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.”

(Ks. myös kuntalain 108, 109 ja 140 §)

Äänekoskella tavoitteena on aidosti avoin, läpinäkyvä ja osallistava hallinto. Avoimessa hallinnossa asukkaiden luottamus hallintoon kasvaa, ja toisaalta samaan aikaan hallinto luottaa asukkaisiinsa entistä enemmän. Tätä luottamuksen hyvää kierrettä myös Äänekoskella halutaan vahvistaa. Kaikilla - myös lapsilla, nuorilla, ikääntyneellä väestöllä ja vammaisilla henkilöillä - tulisi olla halutessaan yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua päätöksenteon valmisteluun ja palveluiden kehittämiseen. Kaupungin viestinnän tuleekin olla helposti ymmärrettävää, jotta se tavoittaa kaikki.

Äänekosken kaupunki toteuttaa toiminnassaan saavutettavuusdirektiiviä ja siihen liittyvää kansallista lainsäädäntöä. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta tuli voimaan vuonna 2016. Saavutettavuusdirektiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan. Saavutettavuuden edistäminen on olennainen osa julkisen hallinnon palveluiden digitalisointia. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan.

Strategian mukainen asukkaiden vahva osallistaminen ja avoimen hallinnon periaatteet edellyttävät kielellistä ymmärrettävyyttä ja saavutettavuutta. Äänekosken kaupunki pyrkii kaikessa viestinnässään huomioimaan kielellisen saavutettavuuden. Selkosuomen käyttöä pyritään lisäämään tiedottamisessa.

Onnistunut viestintä on arjen tekoja

Onnistunut viestintäilmapiiri synnyttää myönteisen, itseään vahvistavan kierteen, joka näkyy kaupungin maineessa ja vetovoimassa. Kaikessa viestinnässä on olennaista pitkäjänteisyys: johdonmukaisuus ja toisto varmistavat viestin perillemeno, rakentavat uskottavaa mielikuvaa ja luovat luottamusta.

Jokaisella kuntaorganisaation jäsenellä on oma roolinsa kunnan viestinnässä. Hallintosäännön mukaan Äänekosken kaupungin viestintää johtaa kaupunginhallitus ja siitä vastaa hallintojohtaja. Viestintäsuunnittelija huolehtii viestinnästä kokonaisuutena ja sen kanavista. Viestintä kuitenkin kuuluu kaikille organisaation jäsenille. Lisäksi onnistunut asiakaspalveluviestintä helpottaa yleisen viestinnän toteutumista ja luo myönteistä mainetta tehokkaasti.

Jokaisen toimialan tulee sitoutua avoimeen vuoropuheluun ja avata toimintaansa oikea-aikaisesti ja ennakkoiden, mahdollisuuksien mukaan jo asioiden suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa. Johtoryhmän linjauksen mukaan jokaiselta toimialalta nimetään 1-3 viestintävastaavaa. Toimialojen viestintävastaavat seuraavat mahdollisia tiedotettavia asioita omalta toimialaltaan ja pitävät niistä viestintäsuunnittelijaa ajan tasalla. Viestintävastaavia ohjeistetaan tarvittaessa, jotta kaikki Äänekosken kaupungin viestintä olisi yhdenmukaista. Toimialojen viestintävastaajien kanssa päivitetään myös Äänekosken kaupungin viestinnän vuosikello.

Sisäinen viestintä tukee ulkoista viestintää ja sidosryhmät on pidettävä ajan tasalla. Tärkeistä asioista tieto annetaan aina ensimmäisenä luottamushenkilöille, henkilöstöä koskevissa asioissa taas aina ensin henkilöstölle. Eri yksiköissä esimiehet ja jokainen työyhteisön jäsen on vastuussa henkilöstöviestinnästä. Muutostilanteiden onnistunut johtaminen edellyttää avoimuutta ja vuorovaikutusta. Henkilökunnan lisäksi myös media pidetään aktiivisesti ajan tasalla muutoksista.

Äänekosken kaupunki palvelee mediaa tasapuolisesti, joustavasti ja aktiivisesti. Yhteistyön pohjan tulisi syntyä molemminpuolisesta luottamuksesta, kuntaorganisaation ja median eri roolien hyväksymisestä sekä median työskentelytapojen tuntemisesta. Hallinnon ja median hyvästä ja ammattitaitoisesta yhteistyöstä hyöttyy aina viime kädessä kuntalainen. Toimittajien haastattelupyyntöihin vastataan mahdollisimman nopeasti. Jokainen Äänekosken kaupungin työntekijä saa antaa haastatteluja asiallisesti ja omaan työhönsä liittyen. Julkaistavat tiedot kannattaa tarkistaa etukäteen ja tarvittaessa pyytää oikaisupyyntöjä. Jos media on lähestynyt oman näkökulmansa tai aiheensa kanssa, ei samaa uutisaihetta anneta muille medioille tai tiedoteta siitä silloin itse.

Äänekosken kaupungin viestien ja ilmeen tulee olla yhdenmukaisia: Äänekosken kaupungin logoa ja graafista ohjeistusta käytetään annettujen ohjeiden mukaisesti kaikessa painetussa ja sähköisessä aineistossa.

Hallintosäännön mukaan Äänekosken kaupungin vaakunan ja logon käyttöä valvoo hallintojohtaja, joka myös myöntää ulkopuolisten käyttöluvista.

Päätösviestintä

Äänekosken kaupungin kaikkien toimielinten esityslistat julkaistaan Äänekosken kaupungin internetsivuilla heti esityslistojen valmistuttua kokousta edeltävällä viikolla. Kaupunginhallitukseen käsiteltäviksi vietävät asiat esitellään etukäteen tiedotusvälineille järjestettävässä tiedotustilaisuudessa. Kaupunginhallituksessa tehdyistä päätöksistä tiedotetaan mahdollisuuksien mukaan jo samana iltana tiedotusvälineille ja kokouspöytäkirjat päivitetään kaupungin verkkosivuille pöytäkirjan tultua puheenjohtajan, pöytäkirjanpitäjän ja pöytäkirjantarkastajien tarkastetuksi.

Kokousten jälkeen julkisuuteen voidaan kertoa päätökset, mahdolliset äänestykset, eriävät mielipiteet tai muut merkittävät seikat, jotka vaikuttivat asian käsittelyyn. Suljetuissa kokouksissa, kuten kaupunginhallituksen tai lautakuntien kokouksissa, käytyjä keskusteluja ei tule referoida, eikä julkaista lainkaan. Valtuuston kokoukset ovat julkisia, jollei laki käsiteltävän asian luonteen vuoksi toisin määrää tai jollei valtuusto muuten painavan syyn vuoksi toisin päättä.

Kriisiviestintä

Poikkeusoloissa tukeudutaan kriisiviestintäohjeeseen, joka päivitetään vuoden 2022 aikana ja sen hyväksyy kaupunginhallitus. Kriisitilanteessa tärkeintä on varmistaa ihmisten turvallisuus, sen jälkeen huolehditaan organisaatioiden toimintaedellytyksistä ja tiedotetaan palveluiden järjestelyistä ja tapahtuneesta. On myös tärkeää varmistaa, että julkisuudessa on totuudenmukainen käsitys tilanteesta. Kriisin mentyä ohi tiedotetaan toimintojen palauttamisesta ennalleen.

Kriisiviestinnän tehtävänä on tukea pelastusviranomaisten toimintaa, varmistaa oikean tiedon leviäminen ja tarjota medialle luotettavaa ja reaaliaikaista tilannetietoa tilanteen sallimissa puitteissa. Kriisiviestinnän on oltava nopeaa ja selkeää. Kaiken viestinnän tulee perustua tosiasioille ja kielteisetkin ilmiöt on käsiteltävä mahdollisimman avoimesti ja nopeasti. Äänekosken kaupunki on tiedotusvastuussa myös silloin, kun kriisi koskee kaupungin omistamia yhtiöitä.

Myös kriisiviestinnässä tulee huomioida kielellinen saavutettavuus ja käyttää tarvittaessa selkosuomea, jotta tieto ja ohjeet tavoittavat kaikki asukkaat.

Lisätietoja:

Kaupunginjohtaja Matti Tuononen, 020 632 2010, matti.tuononen@aanekoski.fi

Hallintojohtaja Aleksi Heikkilä, 040 823 7921, aleksi.heikkila@aanekoski.fi

Viestintäsuunnittelija Suvi Kallioinen, 040 621 2653, suvi.kallioinen@aanekoski.fi

Kuntaviestinnän opas:

https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/viestintaopas_ebook_0.pdf