

Tampereen kaupunki

Viestintäohje

Viestintä tukee kaupunkistrategiaa

Kaupunkistrategiaan pohjautuen kaupunginvaltuusto päättää vuositavoitteista. Viestintä tukee kaupunkistrategian tavoitteiden saavuttamista. Kaupunkistrategiassa määritellyt vuositavoitteet ohjaavat myös viestinnän toiminnan painotuksia.

Viestinnän keinoin välitetään oikeaa ja ajantasaista tietoa yksityisille, yhteisöille ja kaupungin henkilöstölle kaupungissa valmisteilla olevista asioista, päätöksistä ja vaikuttamismahdollisuuksista riittävän ajoissa. Viestinnän kanavien kautta kerätään palautetta ja välitetään sitä eteenpäin.

Tampereen kaupunkikonsernin viestinnän perustana ovat:

- Asukkaiden, yhteisöjen ja sidosryhmien tarpeet
- Toimiva kuntademokratia
- Palvelujen kehittäminen ja tehokas käyttö
- Tehokas johtaminen
- Lainsäädännön asettamat tiedotusvelvollisuudet (perustuslaki, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, kuntalaki)
- Kaupungin maine ja kehitys

Viestinnän tavoitteet

Kuntalaiset ja sidosryhmät saavat oikeaa ja ajantasaista tietoa valmisteilla olevista asioista, suunnitelmista ja osallistumismahdollisuuksista.

Kuntalaiset ja sidosryhmät luottavat kaupungin tuottamaan tietoon ja viestintään.

Viestintää hoitavan henkilöstön ammattitaito ja tietämys viestinnän käytännöistä, työvälineistä ja Tampereen kaupungin toiminnasta ja toimintaa vaikuttavista ajankohtaisista asioista (esim. lainsäädäntömuutokset,) säilyy hyvänä. Viestintätoiminta kehittyy nopeasti sekä viestintäteknologian että alan muun tutkimuksen edistymisen ansioista

Eri toimialueilla ja yksiköissä tiedetään viestinnän merkitys ja lainsäädännön viestinnälle asettamat vaatimukset.

Viestinnän arviointi

Verkkosivujen käyttäjäkysely tehdään vuosittain (internet ja intranet).

Muita osa-alueita arvioidaan säännöllisesti.

Viestinnän lainsäädännöllinen tausta

Kansalaisten oikeus tiedonsaantiin ja osallistumiseen on turvattu Suomen perustuslaissa. Perustuslaissa veloitetaan julkinen valta edesauttamaan kansalaisten tiedonsaantia ja osallistumista yhteiskunnan ja oman elinympäristönsä kehittämiseen.

Viestintää koskevia velvoitteita ja säännöksiä on kuntalaissa sekä viranomaisten toiminnan julkisuutta koskevassa laissa. Viranomaisen on edistettävä yksityisten ja yhteisöjen tiedonsaantia ja vaikutusmahdollisuuksia. Hallintolaki edellyttää viranomaiselta mm. selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Maankäyttö- ja rakennuslaki takaa kuntalaisten oikeuden osallistumiseen ja vuorovaikutteisuuteen.

Viestintä osana johtamista

Esimiehet ovat vastuussa johtamansa yksikön viestinnästä. Viestintävastaavat toimivat yksikön johdon tukena viestinnän suunnittelussa ja käytännön toteutuksessa.

Työn sujuminen ja hyvä esimiestyö perustuvat toimivaan viestintään työyhteisössä. Oikea ja olennainen tieto ehkäisee huhujen ja väärrien käsitysten syntymistä. Työntekijöiden tulee voida luottaa siihen, että heille avoimesti kerrotaan heidän työhönsä ja erityisesti muutostilanteisiin liittyvistä asioista. Hyvä tiedon kulku lisää henkilöstön luottamusta siihen, että heille kerrotaan työhön liittyvistä asioista ajoissa. Vastuu työpaikan viestinnän toimivuudesta ja keskustelevan toimintakulttuurin edistämisestä on ensisijaisesti esimiehillä.

Viestintä vaikuttaa huomattavasti työn tehokkuuteen. Henkilöstön on tiedettävä, mitä heiltä odotetaan, saatava tehokkaan työnteon kannalta olennainen tieto sekä pystyttävä antamaan palautetta ja osallistumaan oman ja yksikön toiminnan kehittämiseen. Kaupungilla työnantajana on yhteistoimintasäännösten mukaan velvollisuus tiedottaa henkilöstölle sen asemaan vaikuttavista asioista.

Sidosryhmät

Tampereen kaupunkikonsernin viestinnän ensisijaiset sidosryhmät ovat

- kuntalaiset (yksityiset ja yhteisöt)
- konsernin henkilöstö
- luottamushenkilöt
- tiedotusvälineet
- ulkopuoliset palveluntuottajat
- muut viranomaiset

Kaupunki on mukana monenlaisissa hankkeissa, ja näiden myötä kohderyhmiä voi olla enemmänkin ja niiden painotus voi vaihdella. Viestintää on usein tarkoituksenmukaista kohdentaa tietyille ryhmille, esimerkiksi erilaisten palveluiden ja hankkeiden osalta erityisesti ikäihmisille, nuorille, joukkoliikenteen asiakkaille jne. Viestintähenkilöstö ja viestintäyksikkö auttavat kohderyhmien kannalta parhaiden viestintäkanavien löytämisessä.

Tampereen kaupungin viestinnän periaatteet

Tampereen kaupungin viestintä on oma-aloitteista, ymmärrettävää, puolueetonta ja tasapuolista. Asioista ja osallistumismahdollisuuksista tiedotetaan niin ajoissa, että kuntalaiset ja sidosryhmät voivat käyttää osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiaan.

Oma-aloitteisuus tarkoittaa, että kaupunki tiedottaa asioista ja hankkeista heti kun ne tulevat vireille, käynnistyvät tai heti kun ne tulevat julkisiksi. Kuntalaisille (yksityiset ja yhteisö), henkilöstölle ja sidosryhmille kerrotaan asian vaikutuksista, tavoitteista, vastuuhenkilöistä, etenemisen aikataulusta ja osallistumismahdollisuuksista. Viranomaistoiminnassa asiat tulevat julkisiksi pääsääntöisesti silloin, kun ne merkitään diaariin, joskus jopa aiemmin.

Kun kaupunki neuvottelee yritysten kanssa ja toimii siis liike-elämän neuvottelukumppanina, viestinnän aikataulu ja vastuut on suunniteltava yhteistyössä neuvottelukumppaneiden kanssa heti yhteistyön alkuvaiheessa. Periaatteena on, että asiat kerrotaan heti kun ne tulevat julkisiksi. Kuitenkin liikesalaisuuksien suojaamisen velvoite sekä pörssiyhtiöiden osalta pörssitiedottamista koskeva lainsäädäntö voivat asettaa reunaehtoja viestinnälle.

Ymmärrettävä viestintä tarkoittaa, että myös asioista vähemmän perillä olevat saavat selvän käsityksen siitä mistä asiassa on kysymys. Hallinnossa käytetään usein vierasperäisiä sanoja ja päätöksentekoa vähemmän seuraaville tuntemattomia käsitteitä, jotka on selkeytettävä. Hallintolaki edellyttää viranomaiselta selkeää ja ymmärrettävää kieltä (HallintoL 434/2003, 9 §)

Puolueettomuus tarkoittaa, että viestintää hoitavat henkilöt kertovat kaikki asiaan liittyvät tosiasiat, luottamushenkilöiden ja johdon tehtävänä on niin halutessaan asian poliittisen ulottuvuuden ja merkitysten kommentointi.

Tasapuolisuus tarkoittaa, että kaikkia sidosryhmiä kohdellaan tasapuolisesti ja ne saavat tietoa samojen periaatteiden mukaan. Erityisen tärkeää tämä on tiedotusvälineiden kohdalla. Kaupungin viestinnässä kaikkia tiedotusvälineitä palvellaan yhä hyvin, sama tieto annetaan kaikille.

Poikkeuksena tästä periaatteesta on viestinten omien uutisten kunnioittaminen. Kun tiedotusväline on valmistelemassa juttua oman uutishankintansa pohjalta, sen oikeutta uutiseen on kunnioitettava eikä esimerkiksi vesitettävä uutista jakamalla tieto kaikille välineille.

Uutisoinnin ja juttujen sisältöön voidaan kaupungin puolelta vaikuttaa vain antamalla tietoja ja saattamalla tosiasiat toimittajat tietoon. Journalistiset ratkaisut, mm. uutisen tai artikkelin näkökulman, tekee vain toimitus.

Viestinnän kanavat

Tampereen kaupungin päivittäisviestinnän pääkanavat ovat internet ja intranet.

Esimiehet ovat vastuussa siitä, että heidän johtamansa toimialueen internet- ja intranetsivut ovat ajan tasalla, myös mahdolliset kieliversiot. Taustamateriaalin saatavilla pitäminen on tärkeää, mutta on muistettava, että internetsivusto ei ole sähköinen arkisto. Vanhentunutta materiaalia on poistettava verkkosivuilta säännöllisesti.

Yksiköissä voidaan käyttää yhteisöllistä mediaa viestinnän ja markkinoinnin kanavana. Yhteisöllisen median kanavia ei kannata ottaa käyttöön ennen kuin on tarkkaan pohdittu, millaista sisältöä sinne on tarjota ja miten seuranta ja päivitys järjestetään. On tärkeää huolehtia siitä, että sivustoilla on vastuuhenkilö(t) ja mieluummin useampi päivittäjä. Tietoja on päivitettävä riittävän usein, käytännössä vähintään viikottain. On suositeltavaa, että yhteisöllisen median palveluissa (esimerkiksi Facebook) luodaan kokonaan erillinen profiili tai ryhmä kaupungin toimintaan liittyvää viestintää ja asiakaskontakteja varten. Kaupungin työntekijän omalla profiilillaan perustama työpaikan sivusto, joka samalla on ns. virallinen sivusto, voi aiheuttaa ongelmia vastuuseen ja yksityisyyteen liittyvissä asioissa, tai jos työntekijä esimerkiksi siirtyy pois kaupungin palveluksesta.

Tampereen kaupungin viestintäyksikkö julkaisee neljästi vuodessa ilmestyvää Tampere-lehteä. Siinä tuodaan esiin kaupunkilaisten kannalta tärkeitä taustatietoja ja tulossa olevia hankkeita.

Henkilöstöviestinnän välineitä ovat intranetin ohella tiedotteet ja henkilöstölle jaettava Vilkkulehti, joka ilmestyy kahdeksan kertaa vuodessa.

Kaupungin verkkosivuilla, sen omissa julkaisuissa ja sisäisillä viestintäkanavilla tiedotetaan vain kaupungin omasta toiminnasta tai sovitusti yhteistyöhankkeista. Kaupungin verkkopalveluita ei saa käyttää yhdistystoimintaan, poliittiseen toimintaan tai yritystoimintaan.

Kaupunginhallitus päättää kaupungin virallisista ilmoituslehdistä.

Viestinnän hallinto

Pormestari johtaa viestintää koko konsernin osalta ja apulaispormestarit johtamansa lautakunnan alaisissa asioissa. Tuotantojohtajat johtavat viestintää omalla tuotantoalueellaan.

Viestintäyksikkö kehittää ja koordinoi kaupunkikonsernin viestintää ja huolehtii päivittäisviestinnän sujumisesta.

Ulkopuolisten palveluntuottajien kanssa viestinnän järjestämistä sovitaan erikseen.

Viestintä käytännössä

Yksiköiden johdon on huolehdittava siitä, että viestinnällä on riittävät resurssit. Sekä päätoimisten että oman toimen ohella toimivien tiedotusvastaavien ammattitaitoa on pidettävä yllä säännöllisellä koulutuksella. Koko henkilöstön tiedotusvalmiuksiin ja viestintämyönteiseen asenteeseen on kiinnitettävä huomiota. Tiedottajilla on läsnäolo-oikeus johtoryhmissä, johtokunnissa ja työryhmissä ja heidät on otettava mukaan valmisteluun jo alkuvaiheessa.

Tiedotusvälineitä on seurattava säännöllisesti, ja tarvittaessa oikaistava julkisuudessa esiintyneet virheelliset tiedot.

Toimielimet ja työryhmät

Lautakunnille, johtokunnille ja työryhmille nimetään viestintävastaava. Työryhmät sopivat viestinnän aikataulusta ja vastuista aloittaessaan työnsä. Viestintävastaavalla on läsnäolo-oikeus kokouksissa.

Toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla. Jos toimitukset haluavat tiedon päätöksistä heti kokouksen jälkeen, tiedot toimitetaan sovitulla tavalla. Suljettujen kokousten pöytäkirjoista ei tiedoteta. Päätösvalmistelusta vastaavat henkilöt huolehtivat esityslistojen ja pöytäkirjojen päivittämisestä internetsivuilla.

Tiedotteet

Kaupungin ajankohtaisten asioiden tiedottamisen pääasiallinen keino on mediatiedote. Tiedotteessa kerrotaan ensin tärkein (uutinen), taustatietoja kuten asian käsittely- ja päätöksentekovaihe, etenemisaikataulu ja tietoa vaikuttamismahdollisuuksista. Tiedotteen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Tiedotteessa on aina oltava lisätietojen antaja ja hänen yhteystietonsa. Lisätietojen antajan on oltava tavoitettavissa tiedotteen julkaisupäivänä.

Tiedotteeseen voi liittää havainnekuvia, karttoja ja muuta taustamateriaalia. Ennen lähettämistä on varmistuttava siitä, että liitteet avautuvat sähköpostissa. Tiedotteet lähetetään viestintäyksikön ylläpitämälle sähköiselle jakelulistalla ja ne julkaistaan kaupungin internet- ja intranetsivuilla.

Tiedotustilaisuudet

Silloin kun asioiden uutuus, monimutkaisuus tai laajuus edellyttää asiantuntijoiden ja toimittajien tapaamista, järjestetään tiedotustilaisuus. Kutsu lähetetään muutama päivä ennen tiedotustilaisuutta. Kutsussa tulee olla tilaisuuden aika, paikka täsmällisine osoitetietoineen, asia ja sitä esittelevät henkilöt. Tiedotustilaisuudessa jaettavaksi tehdään myös tiedote, joka lähetetään tilaisuuden jälkeen postituslistassa oleville toimituksille.

Myös äkillisissä ja poikkeuksellissa tilanteissa tiedotustilaisuuden järjestäminen voi olla perusteltua, ja tällöin kutsu lähetetään niin pian kuin mahdollista.

Tiedotusvälineet voidaan kutsua kuulemaan jollekin kohderyhmälle tarkoitettua seminaaria, yleisötilaisuutta tai vastaavaa, mutta tiedotusvälineille järjestettävään tilaisuuteen ei ole syytä yhdistää muiden kohderyhmien informoimista. Tiedotustilaisuuden järjestäjän tulee huolehtia siitä, että toimittajat voivat myös esittää kysymyksiä valmistelijoille joko yhteisesti tai tilaisuuden jälkeen erikseen.

Kriisiviestintä

Häiriötilanteita ovat esimerkiksi myrskytuhot, juomaveden saastumiset, ruokamyrkytykset, laajat sähkökatkot tai häiriöt energian jakelussa, suuronnettomuudet, tautiepidemiat ja laajat lakot. Häiriötilanteen pitkittyessä voidaan puhua poikkeusoloista.

Häiriötilanteessa ja poikkeusoloissa kukin viranomaisella vastaa omasta tiedottamisestaan. Muut viranomaiset tukevat viestintävastuussa olevaa ja antavat virka-apua. Esimerkiksi suuronnettomuuksissa yms. tilanteissa tiedottamisesta vastaa pelastusviranomaisella ja/tai poliisi, eläintautitilanteissa lääninhallitus jne.

Häiriötilanteissa korostuu viranomaisten välisen tiedonkulun merkitys. Tilannekuvan ja kansalaisille annettavien toimintaohjeiden on oltava yhdenmukaisia. Samoin kaupungin yksiköiden ja toimialueiden välinen viestintävastuu ja henkilöt on sovittava etukäteen.

Tampereen kaupungin häiriötilanteiden aikaisesta johtamisesta ja viestinnän koordinoinnista ja järjestämisestä vastaa pormestarin nimeämä kriisijohtoryhmä.

Häiriötilanteisiin liittyy voimakas tiedontarpeen kasvu ja median paine, ja nämä tilanteet vaativat tehostettua viestintää. Media aloittaa uutisoinnin jo ennen kuin tilannekuva on viranomaiselle selvä. Tällaisessa tilanteessa ei voida jäädä odottamaan sitä, että tilannekuva on täysin selvä, vaan tiedottaminen on aloitettava puutteellisillakin tiedoilla ja päivitettävä tietoja sitä mukaa kun niitä saadaan ja tilanne etenee. Samanaikaisesti on sekä johdettava tilannetta että tiedotettava. Vain jatkuvalla tiedottamisella ja tietojen päivittämisellä pystytään estämään huhujen ja virheellisten tietojen liikkuminen. Erityisesti pitkään jatkuvassa poikkeusolanteessa väriä tietoja liikkuu.

Tampereen kaupungin viestintäyksikön tehtävät häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa ovat

- auttaa viestinnän ja tiedottamisen käytännön hoitamisessa kaupungin konsernihallintoon kuuluvia toimijoita sekä vastata viestinnästä sovittujen periaatteiden ja vastuiden mukaan.
- omalta osaltaan seurata tilanteen kehittymistä ja päivittää tilannekuvaa pitämällä yhteyttä muiden viranomaisten tiedottajiin ja seuraamalla mediaa
- tuoda viestinnän kanavat poikkeustiedottamisen käyttöön
- auttaa kuntalaisten palautteen ja kysymysten vastaanottamisessa ja niihin vastaamisessa

Menettely häiriötilanteissa viestinnän järjestämiseksi

Häiriötilanteista on heti kerrottava oman yksikön johdolle. Yksikön johto ilmoittaa tilanteesta omalle viestintävastaavalleen ja viestintäyksikköön joko suoraan jollekin henkilölle tai hälytyspuhelinnumeroon puh. 040 801 6773. Jos omaa viestintävastaavaa ei ole, ilmoitetaan viestintäyksikköön.

Vakavista työtapaturmista ilmoitetaan heti alueen työsuojelupäällikölle ja konsernihallintoon työympäristöpäällikkö Kari Parikalle puh. 040 707 8048.

Onnettomuus- ja muissa äkillisissä tilanteissa tiedotuksesta vastaa **aina** tilanteen johtovastuussa oleva pelastus- tai poliisiviranomainen. Heidän kanssaan on sovittava kaupungin viestinnän rooli tilanteessa.

Kaupungilla on valmiina ja käytössä kaksi neuvontapuhelinnumeroa, jotka voidaan lyhyellä varoitusaajalla ottaa häiriötilanneviestinnän käyttöön eli terveystalveluiden neuvonta ja Frenckellin asiakaspalvelu. Puhelujen ohjaamisesta jompaankumpaan näistä numeroista palveluihin sovitaan viestintäyksikön sekä terveystalveluiden neuvonnassa palvelupäällikkö Ritva Ahlstedtin kanssa, puh. 050 321 5177 ja Frenckellin palvelupisteen osalta tilaajapäällikkö Risto Laaksosen kanssa, puh. 050 552 6625.

Palvelunumeroihin vastaavien on saatava jatkuvasti tietoa tilanteen kehittymisestä ja siitä, miten kuntalaisia neuvotaan toimimaan. Sisäisen tiedonkulun järjestämisestä sovitaan erikseen palvelunumeroista vastaavien henkilöiden kanssa.

Erityistilanteissa tiedotus on hoidettava niin, ettei se häiritse toimia tilanteen korjaamiseksi tai sen seurausten lieventämiseksi. Onnettomuustilanteissa on huolehdittava uhrien ja omaisten tieto- ja yksityisyydensuojasta ja heitä on suojeltava tilanteessa, jossa heidän arvostelukykynsä on loukkaantumisen tai mielentilan vuoksi tilapäisesti heikentynyt; onnettomuuksien uhreilla on ja heidän omaisillaan on oikeus kieltäytyä julkisuudesta.

Valmiussuunnitelmassa on määritelty tarkemmin vastuut häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.