

**3.12.2007**

## **Tampereen kaupunki Viestintäohje**

### **Viestintä tukee kaupunkistrategiaa**

”Kaikem paree Tampere” -kaupunkistrategian tavoitteena on, että Tampere on hyvien palveluiden, osaamisen ja luovuuden kansainvälinen kasvukeskus. Viestintä tukee kaupunkistrategian tavoitteiden saavuttamista.

Kaupunkistrategiaan pohjautuen kaupunginvaltuusto päättää vuositavoitteista. 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**

#### **Yleiset 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.

#### **Vuositavoitteet**

Kaupunginvaltuuston asettamien vuositavoitteiden pohjalta viestintäyksikkö, hyvinvointipalveluiden kehittämissyksikön viestintätiimi ja toimialueiden viestintävastaavat laativat yhteistyössä viestinnän vuositavoitteet.

## **Tavoitteiden toteutumisen arviointi**

Vuoden 2008 aikana luodaan käytäntö viestinnän tavoitteiden saavuttamisen arviointiin. Viestinnän kokonaisuutta arvioitaessa hyödynnetään Kuntaliiton ja kuntien yhteistyössä luomia viestinnän arvioinnin työkaluja.

## **Viestinnän lainsäädännöllinen tausta**

Kansalaisten oikeus tiedonsaantiin ja osallistumiseen on turvattu Suomen perustuslaissa. Perustuslaissa velvoitetaan 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 lisäksi selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Maankäyttö- ja rakennuslaki takaa kuntalaisten oikeuden osallistumiseen ja vuorovaikutteisuuteen.

## **Viestintä osana johtamista**

Esimiehet ovat vastuussa johtamansa yksikön viestinnästä. Tiedotusvastaavat 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 keskustelevalle 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 reunaehjoja 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 pääkanava on internet sekä tiedotusaineiston jakelussa sähköposti. Internetsivuille tuotetaan myös artikkeli-tyyppistä aineistoa

Esimiesten on vastuutettava johtamansa toimialueen internet- ja intranetsivujen päivitys. Taustamateriaalin saatavilla pitäminen on tärkeää, mutta on muistettava, että internetsivusto ei ole sähköinen arkisto. Vanhentunutta materiaalia on poistettava verkkosivuilta säännöllisesti, jotta niiden käytettävyys ja selkeys säilyy. Yleinen sääntö on, että päätöksiä tms. aineistoa säilytetään verkossa kaksi vuotta. Erityisestä syystä aineistoa voi olla pidemmältäkin ajalta, esimerkiksi maankäyttöön tai erilaisiin pitkiin hankkeisiin liittyviä dokumentteja.

Kaupungin sisäisessä tiedonkulussa on sisäisten verkkosivujen eli intranetin sisällön ja ajantasaisuuden ohella kiinnitettävä huomiota sen käyttömahdollisuuksien parantamiseen. Toimipisteissä ja työtiloissa on hyvä selvittää mahdollisuuksia yhteisten työasemien sijoittamiseen esimerkiksi taukotiloihin.

Tiedotusaineisto jaetaan myös faksilla niihin toimituksiin, jotka ovat sitä erikseen halunneet.

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.

Tampereen kaupunki tiedottaa vain omasta toiminnastaan. Muiden toimijoiden kaupungin tiloissa järjestämien tilaisuuksien tiedotusvastuu on järjestäjällä, myös silloin tilaisuuden puhujana on kaupungin työntekijä tai luottamushenkilö.

Kaupungin Internet-sivuilla, sen omissa julkaisuissa ja sisäisillä viestintäkanavilla tiedotetaan vain kaupungin omasta toiminnasta. Internetsivuja ei saa käyttää yhdistystoimintaan, poliittiseen toimintaan tai yritystoimintaan.

Kaupunginvaltuusto päättää kaupungin virallisista ilmoituslehdistä valtuustokausittain.

## **Viestinnän henkilöstö ja hallinto**

Pormestari johtaa viestintää koko konsernihallinnon osalta ja apulaispormestarit johtamansa lautakunnan alaisissa asioissa.

Viestintäyksikkö kehittää ja koordinoi koko kaupunkikonsernin viestintää. Viestintäyksikkö toimii erillisyyksikkönä suoraan pormestarin alaisuudessa. Yksikkö vastaa käytännössä konsernihallinnon, erillisyyksiköiden, useimpien tilaajalautakuntien sekä muiden tilaajan organisaatioon liittyvien toimintojen viestinnästä.

Hyvinvointipalveluiden kehittämiskeskuksen viestintätiimi vastaa omalta osaltaan kaupungin hyvinvointipalveluihin liittyvästä viestinnästä ja sen suunnittelusta.

Kaupunkiympäristön kehittämisen tilaajayksikön viestintätiimi huolehtii kaupunkiympäristön kehittämisen koko prosessin viestinnästä.

Konsernin päätoimiset tiedottajat toimivat oman yksikkönsä johdon alaisina. Tiedottajat pitävät yhteisen kokouksen kuukausittain tai tarvittaessa.

Tilaaaja-tuottaja –toimintamalliin liittyviä viestinnän kysymyksiä käsittelee viestinnän suunnitteluryhmä, johon kuuluvat tilaajan ja tuottajan viestinnästä vastaavat henkilöt, markkinointiviestinnästä vastaava henkilö sekä pormestarin yhteysjohtaja.

Ulkopuolisten palveluntuottajien kanssa viestinnän järjestämistä sovitaan erikseen palveluntuotantosopimuksissa.

## **Viestintä käytännössä**

### **Tiedottajat**

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 otettava mukaan valmisteluun jo alkuvaiheessa.

Organisaatio tarvitsee tietoa siitä, miltä asiat näyttävät hallinnon ulkopuolelta. Tiedottajan tehtävänä on vastata tähän tiedontarpeeseen seuraamalla mediaa säännöllisesti. Jos asioiden kulku edellyttää reagoimista, tiedottajan tulee ehdottaa sille oikeaa tapaa ja huolehtia osaltaan siitä, että se, joka asiasta vastaa, oikaisee julkisuudessa esiintyneet virheelliset tiedot.

### **Lautakunnat, johtokunnat ja työryhmät**

Lautakunnille, johtokunnille, työryhmille ja muihin näihin verrattavissa oleville työryhmille nimetään viestinnästä vastaava henkilö, käytännössä se tiedottaja jonka vastuualueeseen kyseinen toimielin tai työryhmä kuuluu. Työryhmät sopivat viestinnän aikataulusta ja vastuista aloittaessaan työnsä. Viestintävastaavalla on läsnäolo-oikeus kokouksissa.

Toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuille. Jos toimitukset haluavat tiedon päätöksistä heti kokouksen jälkeen, tiedot toimitetaan sovitulla tavalla (useimmiten puhelimitse tai sähköpostilla). Suljettujen kokousten pöytäkirjoista ei tiedoteta. Päätösvalmistelusta vastaavat henkilöt huolehtivat esityslistojen ja pöytäkirjojen viemisestä internetsivuille.

### **Vuorovaikutuksen edistäminen**

Tampereella verkkodemokratiaa kehitetään erilaisten palaute- ja kansalaiskanavien, keskustelufoorumien sekä mielipidekyselyjen avulla. Kaupungin edustajien tulee osallistua aktiivisesti kaupungin ylläpitämään verkkokeskusteluun, ja kaupungin tarjoamaan kysymys-vastaus -palveluun pitää vastata mahdollisimman nopeasti. Kaupungin toteuttamien kyselyiden tulokset otetaan huomioon sillä painoarvolla, jota kyselyn kattavuus ja osanottajien määrä edellyttää.

### **Tiedotteet**

Kaupungin 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 varmistettava 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 viikkoa ennen tiedotustilaisuutta tiedotusaineiston jakolistan mukaisesti. Kutsussa tulee olla tilaisuuden aika, paikka täsmällisine osoitetietoineen, asia ja sitä esittelevät henkilöt. On suotavaa, että asiasta kootaan tiedotustilaisuudessa jaettavaksi 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 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 pitkeytyessä voidaan puhua poikkeusoloista..

Häiriötilanteessa ja poikkeusoloissa kukin viranomainen vastaa omasta tiedottamisestaan. Muut viranomaiset tukevat viestintävastuussa olevaa ja antavat virka-apua. Esimerkiksi suuronnettomuuksissa yms. tilanteissa tiedottamisesta vastaa pelastusviranomainen 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.

Häiriötilanteisiin liittyy voimakas tiedontarpeen kasvu ja median paine, ja nämä tilanteet vaativat tehostettua viestintää. Media aloittaa uutisoinnin jo ennen kuin tilannekuva on viranomaisellekaan 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 poikkeustilanteessa vääriä 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

Valmiussuunnitelmassa on määritelty tarkemmin vastuut häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.