

Tampereen kaupunki

## Konserniviestinnän ohje

### Viestintä tukee kaupunkistrategiaa

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

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

Tampereen kaupunkikonsernin viestinnän perustana ovat:

- Asukkaiden, yhteisöjen ja sidosryhmien tiedonsaannin ja vaikutusmahdollisuuksien edistäminen
- Palvelujen kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa
- Palvelujen tehokas käyttö
- Lainsäädännön asettamat tiedotusvelvollisuudet
- Kaupungin maine ja kehitys
- Johtamisen tukeminen

### Viestinnän tavoitteet:

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

Kuntalaiset ja sidosryhmät luottavat kaupunkikonsernin tuottamaan tietoon ja viestintään.

Viestintää hoitavan henkilöstön ammattitaito ja tietämys viestinnän käytännöistä, työvälineistä ja Tampereen kaupungin toiminnasta ja toimintaan vaikuttavista ajankohtaisista asioista (esim. lainsäädäntömuutokset) on hyvä. Viestintäala kehittyy nopeasti sekä viestintäteknologian, viestinnän kanavien että alan tutkimuksen ansiosta.

Kaupunkikonsernin toimijat tietävät viestinnän merkityksen strategisena toimintana ja tuntevat lainsäädännön viestinnälle asettamat vaatimukset.

### Viestinnän arviointi

Verkkosivujen käyttöä seurataan kuukausittain ja käyttäjäkysely tehdään vuosittain (internet ja intranet). Muita osa-alueita arvioidaan säännöllisesti (ulkopuolisen toimijan tekemät viestintätutkimukset, lehtien lukijatutkimukset, mainetutkimukset).

### 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 ja osallistumista koskevia velvoitteita ja säännöksiä on kuntalaissa, viranomaisten toiminnan julkisuutta koskevassa laissa, hallintolaissa sekä mm. maankäyttö ja rakennuslaissa ja ympäristövaikutusten arviointia koskevassa lainsäädännössä. Viranomaisen on edistettävä yksityisten ja yhteisöjen tiedonsaantia ja vaikutusmahdollisuuksia.

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.

Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet. Hallintolaki edellyttää viranomaiselta selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kieltä.

### **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. Ajantasainen, oikea ja olennainen tieto ehkäisee huhujen ja väärin käsitysten syntymistä. Työntekijöiden tulee voida luottaa siihen, että heille avoimesti kerrotaan heidän työhönsä ja erityisesti muutostilanteisiin liittyvistä asioista. Hyvä tiedonkulku 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 työnannon 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 yhteistyökumppanit
- muut viranomaiset

Kaupunki on mukana monenlaisissa hankkeissa, ja näiden myötä kohderyhmiä on 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 viestinnänperiaatteet**

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 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, osakeyhtiölaki sekä pörssiyritysten osalta arvopaperimarkkinoita koskeva lainsäädäntö voivat asettaa reunaehjoja viestinnälle.

Ymmärrettävä viestintä tarkoittaa, että myös asioista vähemmän perillä olevat saavat selvän käsityksen siitä mistä asiassa on kysymys. Tampereen kaupungin valmistelijan opas velvoittaa selkeyteen. Valmisteluteksti on laadittava selkeällä ja ymmärrettävällä yleiskielellä. Tarvittaessa on laadittava tiivistelmä, joka sisältää päätöksenteossa tarvittavat keskeiset tiedot.

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 sidosryhmiä kohdellaan tasapuolisesti. Kaupungin viestinnässä kaikkia tiedotusvälineitä palvellaan yhtä hyvin, sama tieto annetaan saman aikataulun mukaan samojen periaatteiden mukaan. Erityisen tärkeää tämä on tiedotusvälineiden kohdalla. 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 toimittajien tietoon. Journalistiset ratkaisut, mm. uutisen tai artikkelin näkökulman, tekee vain toimitus.

### **Viestinnän kanavat**

Tampereen kaupungin päivittäisviestinnän pääkanavat ovat internet Tampere.fi ja intranet. Viestintäyksikkö vastaa internetin ja intranetin viestinnällisistä kokonaisratkaisuksista, käytettävyydestä ja saavutettavuudesta sekä informaatioarkkitehtuurista.

Tietohallinto vastaa päivittäisviestinnän pääkanaviin liittyvistä sopimuksista, teknologista ratkaisusta ja järjestelmästä, sekä niihin liittyvästä ylläpidosta. Vain perustelluista syistä kaupungin toimijat voivat käyttää verkkoviestinnässään tietohallinnon sopimuksista ulkopuolisia teknologisia ratkaisuja ja järjestelmiä. Näissä tapauksissa toimijat vastaavat itse kustannuksista, sopimuksista, teknologista ratkaisusta ja järjestelmästä, sekä niihin liittyvästä ylläpidosta.

Esimiehet ovat vastuussa siitä, että heidän johtamansa toimialueen palveluja esittelevät internetsivut ja oman organisaation intranetsivut ovat sisällöltään ajan tasalla, myös mahdolliset kieliversiot. Taustamateriaalin saatavilla pitäminen on tärkeää, mutta internetsivusto ei ole sähköinen arkisto. Vanhentunutta materiaalia on poistettava verkkosivuilta säännöllisesti.

Tampere.fi-sivustolla viestitään Tampereen kaupungin toiminnasta ja palveluista asiakas- ja palvelulähtöisesti sekä kuntalaisille että eri sidosryhmille. Tampere.fi on kaupungin palveluista kokonaisuutena viestivä virallinen sivusto. Vain perustellusta syystä kaupungin toimijat voivat käyttää verkkoviestinnässään ulkopuolista domainia. Sen hankinnasta on sovittava viestintäyksikön ja tietohallinnon kanssa. Kaikilla Tampereen kaupungin ylläpitämillä sivustoilla domainista riippumatta tulee näkyä virallinen Tampereen kaupungin tunnus.

Kaupunki voi käyttää sosiaalista mediaa mm. viestinnän ja markkinoinnin, kriisiviestinnän, asiakaspalvelun ja osallisuuden sekä yhteisöllisyyden lisäämisen kanavana. Konserniohjauksen viestintäyksikkö vastaa Tampereen kaupungin sosiaalisen median pääkanavista, ns. kaupunkitason kanavista. Yksiköt ja projektit voivat avata tarpeen mukaan omia kanavia. Sosiaalisen median palveluja avattaessa ja ylläpidettäessä on noudatettava kaupungin konsernimääräyksenä antamaa sosiaalisen median ohjetta. Ohje kertoo Tampereen kaupungin toimintaperiaatteet sosiaalisen median käytössä ja ohjaa työntekijöiden toimintaa sosiaalisessa mediassa. Ohjeessa on myös käytännön neuvoja sosiaalisen median kanavan ylläpitäjille sekä asiantuntijoina sosiaalisessa mediassa toimiville.

Sosiaalisen median ohjeen mukaisesti päätöksen sosiaalisen median kanavan avaamisesta tekee asianomaisen organisaation johto. Palveluja ei pidä ottaa käyttöön, ennen kuin on tarkkaan pohdittu, mihin tarkoitukseen kanava avataan, millaista sisältöä niissä on tarjota ja miten seuranta ja päivitys järjestetään. On tärkeää huolehtia siitä, että kanavilla on vastuuhenkilö(t) ja mieluummin useampi päivittäjä. Sisältöjä on päivitettävä riittävän usein, käytännössä viikoittain. Selkeästi vastausta kaipaaviin asiakaspalautteisiin ja -kysymyksiin on reagoitava harkintaa ja tilannetajua käyttäen riittävän nopeasti, käytännössä muutaman päivän sisällä, ja ylipäätään vuorovaikutus sosiaalisessa mediassa on tavoiteltavaa.

Kaupungin tulee itse huolehtia sosiaalisessa mediassa peruspalveluistaan viestimisestä ja asiakasrajapinnassa toimimisesta, jotta aito kontakti eri sidosryhmiin säilyy. Someviestinnän ulkoistaminen sopii lähinnä erillisiin projekteihin ja kampanjoihin, ja silloinkin toiminta ja vastuut on harkittava ja sovittava yksiselitteisesti eri osapuolten kanssa.

Tampereen kaupungin viestintäyksikkö julkaisee painettua joka kotiin jaettavaa Tampere-lehteä. Siinä tuodaan esiin kaupunkilaisten kannalta tärkeitä taustatietoja ja tulossa olevia hankkeita. Tampere-lehti julkaistaan myös verkkolehtenä kaupungin verkkosivuilla.

Henkilöstöviestinnän välineitä ovat intranetin ohella tiedotteet ja henkilöstölle jaettava Vilku-lehti.

Kaupungin verkkosivuilla ja julkaisuissa tiedotetaan vain kaupungin omasta toiminnasta tai yhteistyöhankkeista. Kaupungin verkkopalveluja ei saa käyttää yhdistystoimintaan, poliittiseen toimintaan tai yritystoimintaan.

### **Viestinnän järjestäminen**

Viestinnän vastuut on tuotu esiin hallintosäännössä. Pormestari johtaa viestintää koko konsernin osalta ja apulaispormestarit johtamansa lautakunnan alaisissa asioissa. Palvelualuejohtajat johtavat viestintää omilla palvelualueillaan.

Konserniohjausyksikkönä viestintäyksikkö kehittää ja koordinoi kaupunkikonsernin viestintää ja huolehtii päivittäisviestinnän sujumisesta. Viestintäohje antaa yleiset linjat konserniviestinnälle, Tampereen kaupungin graafisessa ohjeessa on linjattu kaupungin ulkoista ilmettä ja sosiaalisen median ohjeessa toimintaa näissä kanavissa niin viestinnän, tietoturvan kuin henkilöstöpolitiikan näkökulmasta.

Kaupunki konserniin kuuluvat yhtiöt vastaavat omasta viestinnästään ja markkinoinnistaan. Viestintäyksikkö auttaa tarvittaessa viestinnän suunnittelussa ja esim. häiriötilanneviestinnässä. Kaupungin hankkeiden viestinnän suunnittelussa viestintäyksikkö on mukana suunnittelussa ja mahdollisessa viestintäpalveluiden hankkimisessa. Ulkopuolisten palveluntuottajien kanssa viestinnän järjestämisestä ja vastuista sovitaan erikseen.

Sekä päätoimisten että oman toimen ohella toimivien tiedotusvastaavien ammattitaitoa on pidettävä yllä säännöllisellä koulutuksella. Koko henkilöstön viestintävalmiuksiin ja viestintämyönteiseen asenteeseen on kiinnitettävä huomiota. Viestintävastaaville on syytä myöntää läsnäolo-oikeus ja puheoikeus johtoryhmissä, ohjausryhmissä ja työryhmissä ja ottaa heidät mukaan valmisteluun jo alkuvaiheessa.

### **Toimielimet ja työryhmät**

Lautakunnille, työryhmille ym. 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. Päätösvalmistelusta vastaavat henkilöt huolehtivat esityslistojen ja pöytäkirjojen päivittämisestä internetsivuilla.

### **Tiedotteet**

Kaupungin ajankohtaisten asioiden ja päivittäisviestinnän tiedottamisen pääasiallinen keino on tiedote. Tiedotteessa kerrotaan ensin tärkein (uutinen), taustatietoja, kuten asian 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 julkaisemisen aikoihin.

Tiedotteeseen voi liittää havainnekuvia, karttoja, linkkejä ja muuta taustamateriaalia. Ennen lähettämistä on varmistuttava siitä, että linkit ja liitteet avautuvat. Tiedotteet julkaistaan kaupungin verkkosivuilla [tampere.fi](http://tampere.fi):ssä ja lähetetään viestintäyksikön ylläpitämällä sähköisellä jakelulistalla

tiedotusvälineille. Yksiköt voivat koota myös omia, aiheenmukaisia jakelulistoja tämän lisäksi. Käytettävyyden vuoksi tiedotteita ei ole suotavaa lähettää liitetiedostoina.

verkkosivujen kautta tiedotteet lähtevät automaattisesti myös kaupungin sosiaalisen median kanaville.

## Tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuuksien merkitys on huomattavasti vähentynyt viestinnän kanavien määrän kasvamisen ja uuden viestintäteknologian luomien mahdollisuuksien myötä. Silloin kun asioiden uutuus, monimutkaisuus tai tai esimerkiksi häiriötilanneviestintä sitä edellyttää, on kuitenkin syytä järjestää tiedotustilaisuus. Kutsu lähetetään mahdollisimman hyvissä ajoin, mielellään muutama päivä ennen tiedotustilaisuutta. Häiriötilanteissa kutsu lähetetään heti kun se on mahdollista. Kutsussa tulee olla tilaisuuden aika, paikka täsmällisine osoitetietoineen, asia ja sitä esittelevät henkilöt. Tiedotustilaisuudessa jaettavaksi tehdään myös tiedote, joka julkaistaan tilaisuuden jälkeen.

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.

## Häiriötilanteen viestintä

Häiriötilanteita ovat esimerkiksi myrskytuhot, juomaveden saastumiset, ruokamyrkytykset, laajat sähkökatkot tai laajat häiriöt tietojärjestelmissä tai energian jakelussa, suuronnettomuudet, tautiepidemiat ja laajat lakot. Häiriötilanne voi johtua myös merkittävästä mainekriisistä. Häiriötilanteen pitkittyessä 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.

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 häiriötilannejohtoryhmä.

Häiriötilanteisiin liittyy voimakas tiedontarpeen kasvu ja median paine, ja nämä tilanteet vaativat tehostettua viestintää. Media aloittaa uutisoinnin jo ennen kuin tilanteesta on viranomaisellakaan kokonaiskuvaa. 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 tai toimintaohjeiden leviäminen. Sosiaalisen median kanavien merkitys on häiriötilanteissa aivan keskeinen.

Tampereen kaupungin viestintäyksikön tehtävät häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa ovat

- auttaa viestinnän ja tiedottamisen käytännön hoitamisessa kaupungin konsernihallinnon tai palvelualueen 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 häiriötilanteen tiedottamisen käyttöön
- auttaa kuntalaisten palautteen ja kysymysten vastaanottamisessa ja niihin vastaamisessa

## Menettely häiriötilanteissa viestinnän järjestämiseksi

Valmiussuunnitelmassa on määritelty vastuut häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Hyvin järjestetty ja hoidettu normaaliajan viestintä on pohja myös onnistuneelle häiriötilanneviestinnälle. Häiriötilanteista on heti

kerrottava oman yksikön johdolle. Yksikön johto ilmoittaa tilanteesta omalle viestintävastaavalleen ja viestintäyksikköön suoraan. Kaikki viestintäyksikön työntekijät voivat toimia yhdyshenkilöinä häiriötilanteissa. Jos omaa viestintävastaavaa ei ole, ilmoitetaan viestintäyksikköön.

Vakavista työtapaturmista ilmoitetaan heti työsuojelun vastuuhenkilöille.

Onnettomuus- ja muissa äkillisissä tilanteissa viestinnästä vastaa aina tilanteen johtovastuussa oleva pelastus- tai poliisiviranomainen. Heidän kanssaan on sovittava kaupungin viestinnän rooli tilanteessa. Erityistilanteissa viestintä 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 mahdollisesti tilapäisesti heikentynyt.