



Outokummun kaupunki
VIESTINTÄSUUNNITELMA

Outokummun kaupungin viestintäsuunnitelma

Kaupunginhallitus XX.XX.2017, §
Tulee voimaan XX.XX.2017



Outokummun kaupunki
VIESTINTÄSUUNNITELMA

Sisällys

1 Kaupunkiviestinnän lähtökohdat.....	3
2 Kaupunkiviestinnän periaatteet	3
2.1 Miksi kaupunki viestii?.....	3
2.2 Mitä kaupunki viestii?.....	4
2.3 Kenelle kaupunki viestii?	4
2.4 Miten kaupunki viestii?	4
2.5 Missä kaupunki viestii?	5
3 Kaupunkiviestinnän vastuut ja organisointi	5
4 Kaupunkiviestinnän tavoitteet	5
5 Konserniviestintä	5
6 Kriisi- ja poikkeustilanneviestintä	6
7 Visuaalinen ilme ja graafiset ohjeet	6
8 Viestintäsuunnitelman hyväksyminen, seuranta ja päivittäminen	6
9 Viestinnän lainsäädännöllinen tausta.....	7



Outokummun kaupunki VIESTINTÄSUUNNITELMA

1 Kaupunkiviestinnän lähtökohdat

Kaupunki on perusluonteeltaan vuorovaikutuksellinen ihmisyhteisö, jossa viestintä on kiinteä osa kaikkea aktiivista kanssakäymistä.

Viestintä on olennainen osa kaupungin päivittäistä asiakaspalvelua sekä kaupungin työskentelyä kaupungin henkilöstöorganisaatiossa.

Kaupunkiviestintää ovat muun muassa:

- 1) Lakisääteinen tiedottaminen päätöksistä, virallisista kuulutuksista ym.
- 2) Kaupungin palveluja ja viranomaistoimintaa koskeva opastus, neuvonta ja muu vuorovaikutteinen asiakaspalvelu
- 3) Kaupungin markkinointiviestintä
- 4) Kaupungin sisäinen viestintä
- 5) Kriisi- ja poikkeustilanneviestintä

Outokummun kaupungin viestintäsuunnitelma toimii yleisluontoisena ohjeasiakirjana, joka ohjaa ja linjaa Outokummun kaupungin sekä kaupunkikonsernin viestinnän suunnittelua, toimintaa, tavoitteita ja arviointia voimassa olevien säädösten sekä kaupungin hallintosäännön, konsernistrategian ja talousarviokirjausten mukaisesti.

2 Kaupunkiviestinnän periaatteet

2.1 Miksi kaupunki viestii?

Kaupunkiviestintä on näkyvä ja kuntalaisten kannalta keskeinen osa kaupungin asiakaspalvelua sekä yksi kaupungin lakisääteisistä tehtävistä; kaupungin velvollisuutena on tiedottaa asukkailleen ja sidosryhmilleen mm. palveluistaan ja taloudestaan sekä asioiden valmistelusta ja päätöksenteosta.

Tarkoituksenmukainen, oikea-aikainen, vuorovaikutuksellinen, suunnitelmallinen ja kiinnostava viestintä on parhaimmillaan keskeinen yhteisöllisyyttä, elinvoimaa, tunnettuutta, houkuttelevuutta ja kuntalaistyytyväisyyttä kaupungissa lisäävä tekijä. Onnistuneella viestinnällä on lisäksi myönteinen vaikutus kaupungin maineeseen ja imagoon.



Outokummun kaupunki VIESTINTÄSUUNNITELMA

2.2 Mitä kaupunki viestii?

Kaupunkiviestinnän yleiset teemat perustuvat voimassaolevaan konsernistrategiaan ja vuosittaisiin talousarviokirjauksiin.

2.3 Kenelle kaupunki viestii?

Outokummun kaupunki viestii ja tiedottaa toiminnastaan erityisesti

- kaupungin asukkaille,
- palvelujen käyttäjille,
- kaupungin henkilöstölle (sisäinen viestintä eli henkilöstöviestintä),
- yhteistyötahoilleen sekä muille sidosryhmilleen (mm. yritykset ja yrittäjät, kolmannen sektorin organisaatiot, julkishallinto ja eri viranomaistahot).

2.4 Miten kaupunki viestii?

Outokummun kaupunki viestii ja tiedottaa luotettavasti, avoimesti ja aktiivisesti toiminnastaan.

Outokummun kaupunkiviestinnän yleisinä periaatteina ovat informatiivisuus ja vuorovaikutteisuus: kaupunkilaiset, palvelujen käyttäjät, kaupungin henkilöstö ja eri sidosryhmät eivät ole passiivisia informaation vastaanottajia, joille kaupunki yksinomaan *tiedottaa*, vaan aktiivisia toimijoita, joiden kanssa *viestitään*.

Kaupungin viestintä on luonteeltaan ymmärrettävää, tarkoituksenmukaista sekä aina tilanteen ja mahdollisuuksien mukaan kaupunkilaisia ja sidosryhmiä osallistavaa. Kaupunki myös mahdollistaa sidosryhmiinsä kuuluvien toimijoiden keskinäistä aktiivista vuorovaikutuksellisuutta eri viestintäkanavissa paikallisen yhteisöllisyyden, elinvoiman ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Kaupungin viestinnän keskeiset arvot ja toiminnalliset periaatteet ovat:

- Luotettavuus
- Aktiivisuus ja avoimuus
- Oikea-aikaisuus ja yhdenmukaisuus
- Selkeys ja innostavuus
- Monikanavaisuus



Outokummun kaupunki VIESTINTÄSUUNNITELMA

2.5 Missä kaupunki viestii?

Kaupunki viestii toiminnastaan:

- lainmukaisilla tiedotusmuodoilla ja tiedotuskanavilla
(*pääkanavana 1.6.2017 alkaen yleinen tietoverkko*)
- valtuuston päättämällä tiedotuskanavilla
(*Outokummun Seutu*)
- sosiaalisessa mediassa
(*mm. Facebook, Twitter*)
- kuntalaisinfolin sekä painetuin tiedottein ja
(*mm. kyläkerrokset, kesäasukasillat*)
- sisäisellä viestinnällä
(*mm. henkilöstötiedotteet, työpaikkakokoukset*)

3 Kaupunkiviestinnän vastuut ja organisointi

Kaupungin viestinnästä vastaavat kaupungin viranomaiset ja palveluja tuottavat yksiköt. Sisäisen viestinnän osalta esimiehillä on tiedotus- ja viestintävastuu omassa työyksikössään. Sisäisessä viestinnässä noudatetaan erityisesti kaupungin voimassaolevaa henkilöstöopasta sekä mahdollisia muita ohjeita (esim. sosiaalisen median ohje).

Kaupungin viestintää johtaa ja valvoo kaupunginhallitus. Kaupungin viestinnän vastuuhenkilönä toimii kehitysjohtaja.

4 Kaupunkiviestinnän tavoitteet

- Asiakas saa kaupungilta tarvitsemansa tiedon oikea-aikaisesti
- Kaupunki painottaa viestinnässään vuorovaikutuksellisuutta ja ymmärrettävyyttä
- Kaupungin viestintä on luonteeltaan tuloksellista ja vaikuttavaa

5 Konserniviestintä

Kaupunkikonserniin kuuluvat tytäryhteisöt vastaavat tiedottamisesta ja viestinnästä omalta osaltaan sen mukaisesti, mitä voimassaolevassa konserniohjeessa on kirjattu. Kaupunkikonsernin viestintä on luonteeltaan yhdenmukaista; konsernitasolla sovitusta tiedottamisen toimintamalleista, vastuista ja periaatteista ynnä muista viestinnällisistä osakokonaisuuksia on kirjattu voimassa olevaan konserniohjeeseen.



Outokummun kaupunki VIESTINTÄSUUNNITELMA

Kaupunkikonsernin tytäryhteisöjen omat markkinointiviestintäsuunnitelmat, tai muut vastaavat asiakirjat, tukevat osaltaan kaupungin viestintäsuunnitelmaan kirjattujen arvojen toteutumista ja viestinnällisten tavoitteiden saavuttamista.

Kaupunkikonsernin viestintää ja tiedottamista johtaa ja valvoo konsernijohto, jonka muodostava kaupunginhallitus, kaupunginhallituksen elinvoima- ja omistajaohjausjaosto sekä konsernijohtaja.

6 Kriisi- ja poikkeustilanneviestintä

Kriisi- ja poikkeusoloissa siirrytään noudattamaan tilanteen mukaista viestintäohjeistusta.

7 Visuaalinen ilme ja graafiset ohjeet

Outokummun kaupungin viestinnän visuaalista ilmettä koskevat ohjeistukset ja kaupungin graafisen ohjeen hyväksyy kaupunginhallitus.

Kaupungin vaakunan käytöstä päättää kaupunginhallitus. Kaupunginhallitus hyväksyy erikseen vaakunan käytön ohjeet, jotka koskevat mm. vaakunan käyttöä kaupungin viestinnässä sekä luvan myöntämistä vaakunan käyttöön muissa kuin kaupungin omissa tiedotus- ja viestintäasioissa.

Outokummun kaupunkikonserni voi käyttää kaupunkimarkkinoinnissa erillistä markkinointilogoa.

8 Viestintäsuunnitelman hyväksyminen, seuranta ja päivittäminen

Outokummun kaupungin viestintäsuunnitelman hyväksyy kaupunginhallitus.

Viestintäsuunnitelman käytännön toteutumista seurataan aktiivisesti kaupunki- ja konsernitasolla. Kehitysjohtaja raportoi viestintäsuunnitelman tavoitteiden toteutumisesta kaupunginhallitukselle säännöllisesti, vähintään vuosittain.

Viestintäsuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, vähintään valtuustokausittain.



Outokummun kaupunki
VIESTINTÄSUUNNITELMA

9 Viestinnän lainsäädännöllinen tausta

Perustuslaki (731/1999, 14 § 4 mom.):

”Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.”

Kuntalaki (410/2015, 29 §):

”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.”

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999, 20 §):

”Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisukäytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehityksestä toimialallaan. Laatumisvelvollisuuden tarvetta arvioitaessa on otettava huomioon, missä määrin viranomaisen toiminnasta on saatavissa tietoja asiakirjojen julkisuuden avulla tai yleisen tilastotuotannon perusteella.

Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Viranomaisten on huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa tai yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla.”