



**AKAAN KAUPUNGIN
VIESTINTÄOHJE**

päivitetty 10.6.2013

SISÄLLYSLUETTELO

1. VIESTINNÄN LÄHTÖKOHDAT	3
2. VIESTINNÄN ROOLIT JA VASTUUT SEKÄ LAUSUNNONANTO-OIKEUS	3
3. VIESTINNÄN SUUNNITTELU.....	5
4. VIESTINNÄN KEINOT.....	7
5. SISÄINEN VIESTINTÄ.....	12
6. MARKKINOINTIVIESTINTÄ.....	13
7. KRIISIVIESTINTÄ.....	13
8. VIESTINNÄN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN	17
9. KUNTAVIESTINNÄN KESKEISET SÄÄDÖKSET	17

LÄHTEET

1. VIESTINNÄN LÄHTÖKOHDAT

Akaan kaupunki työntekijöineen on olemassa kuntalaisia varten. Siksi kaupunkilaisilla on oikeus tietää, miten kaupungin asioita hoidetaan sekä oikeus osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan.

Kunnallishallinnon peruseriaatteita ovat avoimuus ja julkisuus. Viestintäperiaatteet perustuvat kuntaviestinnän keskeisiin sääköksiin perustus-, kunta-, julkisuus-, hallinto- sekä maankäyttö- ja rakennuslaissa. Kuntalain mukaan kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa viireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista.

Akaan kaupunki pyrkii avoimeen, aktiiviseen ja vuorovaikutteiseen sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Kaupungin konsernin viestintään sovelletaan samoja periaatteita kuin kaupungin viestintään. Viestintä on vuorovaikuttamista: tiedottaminen ei ole Akaan kaupungissa viestinnän synonyymi.

Viestintä on tiedottamista laajempaa toimintaa. Se kattaa kaikki tilanteet, joissa viranomaiset vastaanottavat, tuottavat ja jakavat tietoa sekä ovat vuorovaikutuksessa kansalaisten, yhteistyökumppaneiden ja muiden viranomaisten kanssa. Viestintä on kaksisuuntaista, kun taas tiedotus on tiedonvälittämistä esimerkiksi tiedotusvälineille, henkilökunnalle ja kansalaisille.

Viestintä on keskeinen väline kehittämisessä, johtamisessa ja kuntalaisten hyvinvoinnin edistämässä. Kaupungin viestintä tukee Akaan kaupungin johtamista ja kehittämistä sekä strategisten tavoitteiden toteutumista. Viestinnällä rakennetaan uuden kaupungin vahvaa, ainutlaatuisuuksiin ja vahvuuksiin perustuvaa kuntakuva.

Hyvään viestintään kuuluvat selkeä kieli, ystävällinen ja asiakaslähtöinen palvelu, nopea kysymyksiin vastaaminen, sekä poliittinen, alueellinen ja kielellinen tasapuolisuus.

Tämä Akaan kaupungin viestintäohje on tarkoitettu käsikirjaksi ja avuksi käytännön viestintätilanteisiin.

2. VIESTINTÄVASTUUT

Kaupunginvaltuusto luo edellytykset kaupungin viestinnälle. Kaupunginhallitus ohjaa kaupungin tiedotustoimintaa.

Kaupungin tiedottamista johtaa kaupunginjohtaja kaupunginhallituksen yleisten viestintäohjeiden periaatteiden pohjalta. Tiedottamisen kehittämisestä vastaa kaupungin johtoryhmä. Kuntatiedotuksen koordinoinnista ja tuloksellisesta toteuttamisesta vastaa viestintä- ja markkinointisihteeri.

Kaupunginkanslia tiedottaa keskushallinnon asioista, kaupunginvaltuuston ja -hallituksen asioista sekä muista kaupungin yleisistä asioista. Toimialat tiedottavat itsenäisesti omista ja lautakuntiansa asioista. Toimialan tiedottamisesta kokonaisuudessaan vastaa toimialajohtaja. Toimialoilla on lisäksi tiedotusvastaavat, jotka toimivat yhteistyössä keskenään sekä toimialajohtajien kanssa ja huolehtivat toimialan tiedottamisesta.

Henkilöstö viestijänä

Kuntalaisen ensimmäinen kontakti on yleensä yksittäinen työntekijä, puhelunvälittäjä, kiinteistönhoitaja tai muu asiakkaita palveleva työntekijä. Heidän asenteistaan sekä kyvyistään ja halustaan palvella riippuu usein, minkälaisen ensivaikutelman ja mielikuvan kaupungista saa. Jokainen työntekijä on myös positiivisen kuntakuvan luoja ja hyvän kellon soittaja.

Akaan kaupungin viestinnän periaatteena on: viestintä on jokaisen kaupungin palveluksessa olevan vastuulla. Hän on velvoitettu ja oikeutettu aktiivisesti tiedottamaan oman alansa asioista. Tällöin hän myös vastaa antamistaan tiedoista.

Kaupungin työntekijä viestijänä tarjoaa kuntalaisille tosiasioihin perustuvaa tietoa. Vaikka kaupungin työntekijällä on lakiin perustuva ilmaisuvapaus, yhteiskunnalliset näkemykset ja omat mielipiteet eivät saa vaikuttaa kunnan tiedotustoimintaan. Suoraan viestintään osallistuu koko kaupungin henkilöstö.

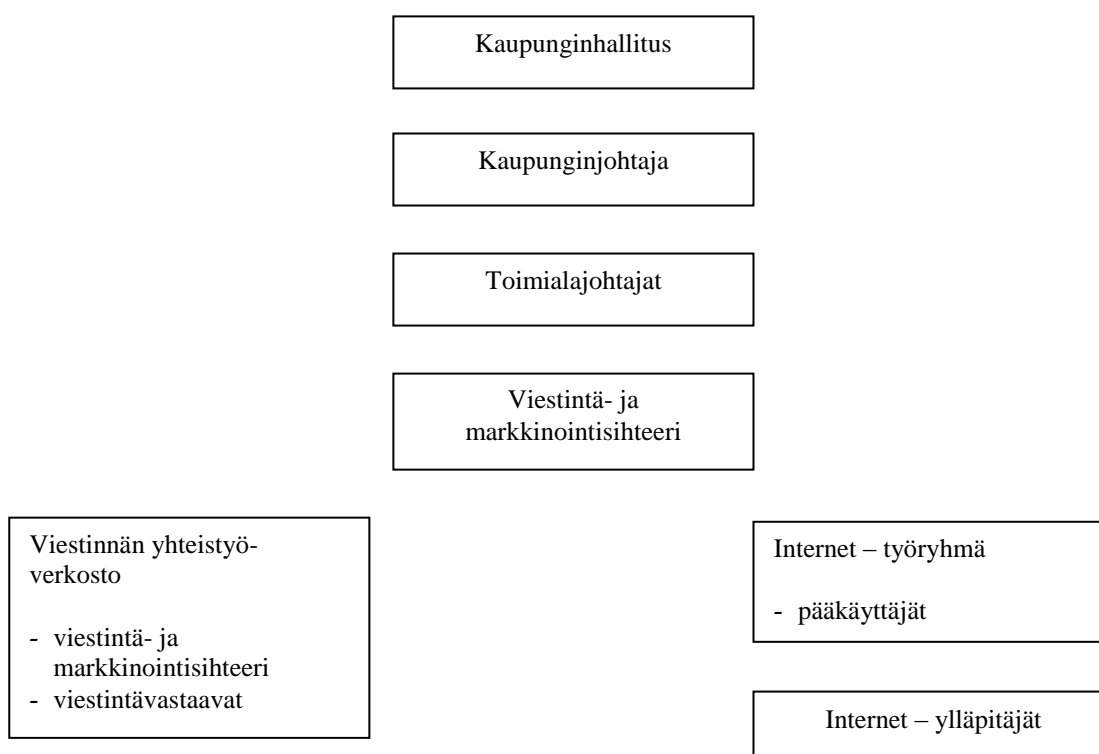
Luottamushenkilö viestijänä

Akaan kaupunki kannustaa luottamushenkilöitä ja kuntalaisia keskustelemaan avoimesti kaupungin asioista. Periaatteellisesti tärkeisiin asioihin voivat luottamushenkilöt ottaa kantaa valtuuston kyselytunneilla, tiedotustilaisuuksissa, asukastilaisuuksissa ja olemalla mukana kunnan järjestämissä lehdistötilaisuuksissa.

Yksittäinen luottamushenkilö voi viestiä omista mielipiteistään ja kannanotoistaan. Kun hän toimii valtuuston, hallituksen, lautakunnan tai valtuustoryhmän puheenjohtajana, hän edustaa omia tai taustaryhmänsä näkemyksiä.

Koko kaupunkia ja virallista kuntaorganisaatiota koskevista asioista ja päätöksistä tiedotetaan virkavastuulla.

Akaan kaupungin viestinnän ja verkkoviestinnän organisaatio



3. VIESTINNÄN SUUNNITTELU

Kaupunki viestii avoimesti, aktiivisesti, ajankohtaisesti ja tasapuolisesti

Akaan kaupungin tehtävänä on tiedottaa omista asioistaan oma-aloitteisesti, aktiivisesti ja ensimmäisenä. Asiat voivat olla jo tehtyjä päätöksiä, vasta valmistelussa olevia tai muita kaupungin toimintaa koskevia asioita.

Ajankohtaisista kuntalaisia kiinnostavista asioista tiedotetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tiedotettaessa valmisteluvaiheessa olevista asioista tulee kuitenkin aina ottaa huomioon julkisuuslainsäädännön asettamat rajoitteet.

Kaupunki toimittaa kaupunginvaltuuston ja kaupunginhallituksen esityslistat tiedotusvälineille ennakkoon. Lautakuntien esityslistat toimitetaan tiedotusvälineille harkinnan ja käytäntöjen mukaan. Luottamuselinten päätöksistä tiedotetaan heti kokouksen jälkeen. Esityslistat ovat luettavissa myös kaupungin verkkosivuilla www.aka.fi heti niiden valmistumisen jälkeen. Esityslistan asioita on mahdollista käsitellä julkisuudessa ennen varsinaista päätöksentekoa, mutta on tärkeää, että tällöin selkeästi tuodaan esille, ettei asiasta ole vielä päätetty. Samoin on tärkeää, että käsiteltäessä asioita, joista päätetään useammalla päätöksentekotasolla, tuodaan selkeästi esille käsittelyn kulloinenkin vaihe. Kokousten jälkeen tapahtuvassa tiedottamisessa kerrotaan päätöksistä, mahdollisista äänestyksistä ja eriävistä mielipiteistä, pöydällepanosta tai muusta asian käsittelyyn vaikuttavasta merkittävästä asiasta. Kokouksissa käydyt keskustelut ovat luottamuksellisia, eikä niistä tule tiedottaa. Valtuustossa käydyt keskustelut ovat julkisia, koska kokous on kaikille avoin tilaisuus.

Suuri osa kaupunkia koskevista tiedoista välittyy median kautta. Media palveliaan aktiivisesti, nopeasti ja tasapuolisesti. Medialle annetaan niiden tarvitsemia tietoja ja yhteydenottoopyyntöihin vastataan ripeästi. Tasapuolisuus edellyttää, että tiedot annetaan samanaikaisesti ja samansisältöisinä kaikille viestimille. Etuoikeus uutisen käyttöön on sillä medialla, joka on itse havainnut uutisaiheen.

Viestintä on asiallista, totuudellista ja selkeää

Viestinnässä kerrotaan asiat mahdollisimman objektiivisesti ja monipuolisesti tosiasioihin perustuen. Kaupungin viestinnän tulee olla perusvireeltään positiivista kieltämättä kuitenkin myös negatiivisia asioita. Kaupungin tiedottaminen perustuu kaupungin viralliseen kantaan tiedotettavasta asiasta. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin myös oikeus oman mielipiteensä esittämiseen, mutta silloin tulee selkeästi käydä ilmi, että kyse on henkilökohtaisesta kannanotosta.

Kaupungin viestintä lähtee asiakkaan/vastaanottajan tarpeista ja tapahtuu selkeällä ja ymmärrettävällä yleiskielellä ja siten, että viestin ymmärtää myös henkilö, joka ei tunne kaupungin organisaatiota ja päätöksenteon vaiheita.

Viestintä kuuluu osana kaikkeen toimintaan ja päätöksentekoon

Jokaisella kaupungin työntekijällä on vastuu hyvästä viestinnästä; se on osa jokaisen normaalia työtä. Viestintää ei ole vain virallisista päätöksistä tiedottaminen, vaan myös kaikenlainen neuvonta ja informointi liittyen kaupungin toimintaan. Viestintäkeinoista juuri välitön palveluviestintä joko kasvokkain tai esimerkiksi puhelimitse on yksi tehokkaimmista viestintämuodoista. Jokainen työntekijä voi omalla toiminnallaan, olemalla kohtelias ja avulias, rakentaa

positiivista mielikuvaa kaupungista. Kaupungin johdon tulee antaa henkilöstölle selkeät ohjeet tiedottamisesta sekä erityisesti omalla esimerkillään kannustaa henkilöstöään tiedottamaan.

Käynnistettäessä erilaisia hankkeita tai projekteja viestintään tulee kiinnittää myös erityistä huomiota ja ottaa se mukaan jo suunnittelun alkuvaiheessa. Huomioiden käynnistettävän hankkeen laajuus, luonne sekä kohderyhmä hankkeelle tehdään viestintäsuunnitelma, jossa määritellään kuka hoitaa viestinnän sekä milloin, mistä ja mille kohderyhmälle tiedotetaan.

Viestinnässä käytetään useita eri viestintäkanavia mahdollisimman tehokkaasti viestin perillemenon turvaamiseksi

Viestinnän eri kohderyhmät tulee huomioida kaupungin viestinnässä ja sen suunnittelussa. Kuntalaisilla on erilaiset valmiudet ja mahdollisuudet seurata eri viestintävälineitä. Verkko- viestinnän merkitys jatkaa kasvuaan, mutta myös perinteisemmät viestintäkanavat, kuten lehdet, TV ja radio, ovat edelleen erittäin merkittävässä asemassa. Viestintä tavoittaa parhaiten, kun käytetään useita eri välineitä.

Kaupungin viestinnässä tulee huomioida, että viestintäkanavat valitaan sen mukaan ja siinä laajuudessa, miten viestin perillemeno on tehokkainta. Erityisen tärkeää tämä on etuisuuksista ja palveluista tai suurista muutoksista tiedotettaessa. Viestinnässä tulee myös erityisesti kiinnittää huomiota siihen, että myös erityisryhmien tiedonsaanti kaupungin palveluista turvataan.

Viestinnässä käytetään kaupungin yhtenäistä graafista ulkoasua

Visuaalinen ilme on tärkeä kuntakuvan tekijä ja viestinnän työkalu. Yhtenäisellä visuaalisella ilmeellä tehostetaan viestinnän vaikutusta sekä tunnistettavan kuntakuvan syntymistä.

Akaan kaupungille laadittua graafista ohjeistusta käytetään hyödyksi kaikessa kaupungin viestinnässä. Graafinen ohjeistus helpottaa materiaalin suunnittelua ja toteutusta sekä säästää kustannuksia. Ohjeistus sisältää ohjeet kaupungin logon ja vaakunan käytöstä sekä mallit mm. kirjeille, saatteille, käyntikortteille ja ilmoituksille.

Kaupunki seuraa viestintää

Kaupunkia koskevien asioiden uutisointia tiedotusvälineissä tulee aktiivisesti seurata. Merkittävät virheellisyydet on oikaistava välittömästi, ja esitettyihin kysymyksiin on vastattava mahdollisimman ripeästi. Mielpidesivuilla esitettyihin asiallisiin kysymyksiin on syytä vastata välittömästi, mutta mielipiteitä ei ole tarkoituksenmukaista lähteä kommentoimaan. Oikaisun ja vastauksen laatimisesta vastaa se toimialajohtaja, jonka alaisuuteen asia kuuluu.

4. VIESTINNÄN KEINOT

Kaupungin viestintä tavoittaa kohderyhmät paremmin, kun käytetään useita eri viestintävälineitä.

Esityslistat, pöytäkirjat

Esityslistoja ja pöytäkirjoja laadittaessa tulee kiinnittää huomiota tietojen sisältöön ja julkisuusasioihin. Esityslistat ovat merkittävä tiedon lähde kunnassa valmisteilla olevista asioista ja päätösesityksistä, niiden riittävän aikaisen laatimisen kautta luodaan mahdollisuus saada palautetta jo ennen kokousta sekä mahdollisuus vaikuttaa päätökseen. Esityslistat ovat nähtävillä kaupungin internetsivuilla www.aka.fi.

Pöytäkirjoista saa tiedon asioiden päätöksistä. Pöytäkirjat liitteineen ovat julkisia, kun ne on allekirjoitettu ja tarkastettu. Tarkastettujen pöytäkirjojen esilläoloon on sovittava yhtenäinen tapa sen lisäksi, että ne ovat nähtävänä kaupungin [www](http://www.aka.fi)-sivuilla. Jos pöytäkirja sisältää salassa pidettäviä tietoja, ei sitä saa tältä osin panna yleisesti nähtäväksi.

Lautakuntien, kaupunginhallituksen ja valtuuston esityslistojen jako:

Lautakuntien esittelijät vastaavat esityslistojen laadinnasta ja lähettämisestä lautakunnan jäsenille, tarvittaessa tiedotusvälineille sekä toimittamisesta kaupungin [www](http://www.aka.fi)-sivuille.

Kaupunginhallituksen esityslistat lähetetään liitteineen hallituksen jäsenille ja pyydettyä varajäsenille, valtuuston puheenjohtajille, tilintarkastajalle, tarkastuslautakunnan jäsenille sekä tiedotusvälineille.

Valtuuston esityslistat lähetetään liitteineen valtuutetuille, kunkin valtuustossa edustettuna olevan vaaliliiton kahdelle ensimmäiselle varajäsenelle, tilintarkastajalle, tarkastuslautakunnan jäsenille sekä tiedotusvälineille.

Kaupungin sisäisenä jakeluna kaupunginhallituksen ja valtuuston esityslistat lähetetään kokoukseen osallistuville, kaupungin johtoryhmälle ja tarvittaessa hallintosuhteereille.

Esityslistat ovat nähtävillä myös kaupungintalolla ja kirjastoissa.

Lautakuntien, kaupunginhallituksen ja valtuuston pöytäkirjojen jako:

Pöytäkirjanpitäjät huolehtivat pöytäkirjojen nähtävillä pidosta ja toimittamista kaupungin [www](http://www.aka.fi)-sivuille ja kirjastoihin sekä pöytäkirjanotteen lähettämisestä asianosaisille kirjeitse oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoitteineen. Myös muille nämä tiedot on pyydettyä annettava.

Pöytäkirjanpitäjä tiedottaa valtuuston ja hallituksen päätöksistä välittömästi kokouksien jälkeen tiedotusvälineille.

Valtuuston kokoukset

Valtuuston kokoukset ovat julkisia, ellei valtuusto toisin päättä.

Kaupunginhallituksen ja lautakuntien kokoukset

Akaan kaupunginhallitus ja lautakunnat voivat halutessaan päättää, että kokous pidetään kokonaan tai osin julkisena.

Viralliset kuulutukset

Kuulutusasioiden käsittelijä ilmoittaa viralliset kuulutukset Akaan kaupungin virallisilla ilmoitustauluilla, jotka sijaitsevat kaupungintalon ala-aulassa ja kaupungin internetsivuilla. Lisäksi kuulutukset julkaistaan Akaan kaupunginkirjaston, sekä Viialan ja Kylmäkosken kirjastojen ilmoitustauluilla ja harkinnan mukaan valtuuston päättämässä lehdissä.

Virallinen ilmoitustaulu

Taululla voivat olla toistaiseksi esimerkiksi seuraavat ilmoitukset:

- ilmoitus edunvalvojan vastaanottoajoista
- ilmoitus talous- ja velkaneuvonnan vastaanottoajoista
- ilmoitus sosiaaliasiamiehen palveluista
- ilmoitus kuluttajaneuvonnasta
- ilmoitus Melan asiamiehen palveluista.

Taululla koko vuoden:

- pöytäkirjojen nähtävillä oloajat (kaupunginhallitus, lautakunnat, kuntayhtymien hallitukset, muut viranomaiset).

Taululla määräajan:

- valtuuston kokouskutsut (sisältää asialistan ja ilmoituksen pöytäkirjan nähtävillä olost)
- maankäyttö- ja rakennuslain edellyttämät julkipanot
- rakennustarkastajan päätökset
- suunnittelutarve- ja poikkeamispäätösten julkipanot
- kaavoja ja rakennuskieltoja koskevat kuulutukset
- korkotuki- ja perusparannuslainojen hakuajat
- viran/toimenhakuilmoitukset
- ilmoitus hallinto-oikeuden ym. valitusviranomaisen valitukseen antamasta päätöksestä
- kaupungin sekä tiehallinnon ilmoituksia tiesuunnitelmista ja teiden käyttöönotosta yms.

Saapuneet kuulutukset:

- vireillä olevat ympäristöluvut ja muut ympäristönsuojeluun liittyvät asiat (lähettäjänä ympäristölupavirasto, ympäristökeskus jne.)
 - kutsunnat
 - eri viranomaisten kuulutuksia asioista, joista voi tehdä valituksen, muistutuksen tai esittää mielipiteen.
-

Ilmoitukset ja mainokset

Kuulutus julkaistaan lain ja kuulutuksesta tehtyjen päätösten niin määrätessä. Tehokkaan tiedottamisen ja sanoman perillemenon varmistamiseksi voidaan käyttää muitakin keinoja. Virallisista ilmoituslehdistä päätetään valtuustokausittain. Päätös ei koske epävirallisia ilmoituksia eikä asioita, joiden tiedoksi saattamisesta kuntalaisille ei ole erikseen säädetty. Esimerkiksi viiranhakuilmoitukset on usein tarkoituksenmukaista julkaista ammattilehdissä tai samassa muodossa kuin yksityisen sektorin työpaikkailmoitukset.

Muiden ilmoitusten ja mainosten julkaisemisessa käytetään harkintaa tilanteen ja varojen mukaan. Ilmoittelussa ja mainonnassa pitää ottaa huomioon aina graafinen ohjeistus. Ilmoitusten suunnitteluun ja toteutukseen saa apua viestintä- ja markkinointisihteeriltä.

Tiedote

Selkeä tiedote on usein käyttökelpoisin ja tehokkain tapa saattaa asia tiedotusvälineiden ja sitä kautta kuntalaisten tietoon. Tiedote tulisi tehdä aina sellaisesta asiasta, jolla arvioidaan olevan uutisarvoa.

Hyvä tiedote vastaa kysymyksiin mitä, missä, milloin, miksi ja kuka. Tiedote kirjoitetaan selkeällä kielellä uutista muistuttavaan muotoon. Tiedotteen otsikon tulee kuvata tiedotteen sisältöä ja herättää mielenkiintoa. Hyvä otsikko on lyhyt ja naseva.

Tiedotettavan asian ydin tulee esittää heti tiedotteen alussa. Tiedotteessa tulee aina olla lisätietojen antajan nimi ja hänen yhteystietonsa. Hyvä tiedotteen pituus on enintään yksi tekstiliuska, mutta tiedotteeseen voidaan tarvittaessa liittää havainnollistavia kaavioita ja tilastoja.

Tiedotetta laadittaessa on kuitenkin hyvä ottaa huomioon toimittajien ajallisesti rajalliset mahdollisuudet tutustua hyvin laajoihin taustamateriaaleihin ja siitä syystä tiedotteen tekstiosaan tulisi tiivistää koko tiedotettava asia. Mikäli tiedotetaan asiasta, joka julkistetaan vasta myöhempanä ajankohtana esimerkiksi jossakin erityisessä tilaisuudessa, tulee tiedotteeseen selkeästi merkitä, milloin tiedote on julkaisuvapaa.

Kaupungintalolla ylläpidetään keskitetysti listaa tiedotusvälineistä, joille tiedotteet toimitetaan. Kaikki kaupungin julkaisemat tiedotteet julkaistaan myös kaupungin verkkosivuilla.

Tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuus on syytä järjestää silloin, kun on kyse merkittävistä ja erityistä huomioita herättävistä asioista tai jos asia sisältää jotain paikan päällä esiteltävää. Kutsu tiedotustilaisuuteen tulee lähettää viimeistään noin viikko etukäteen. Kutsussa on mainittava tilaisuuden aika, paikka, aihe sekä asiaa esittelevien henkilöiden nimet. Tilaisuudessa tulisi olla myös kirjallista materiaalia.

Tiedotustilaisuudet pyritään pitämään aikataulullisesti siten, että tiedotusvälineiden edustajat pääsevät saapumaan paikalle (aamupäivä). Tiedotustilaisuuksia ei järjestetä viikonloppuisin, muutoin kuin erityistilanteissa.

Tiedotuslehdet

Kaupungin asioita koskevien tiedotuslehtien julkaiseminen on muita tiedottamisen kanavia täydentävä tapa kertoa kuntalaisille kaupungin palveluista ja erityisesti kuntalaisia kiinnostavista valmisteilla olevista asioista. Kaupunki julkaisee eri teemoihin liittyviä tai eri kohderyhmille suunnattuja tiedotuslehtiä tarpeen ja harkinnan mukaan. Koska tiedotuslehtien tekeminen edellyttää sekä taloudellisia että henkilöresursseja ja osaamista, tulee niiden julkaisemisella olla aina jokin erityinen viestintätavoite/tarve ja niiden sisältöön tulee kiinnittää erityistä huomiota. Jotta myös erilaiset teema- ja tiedotuslehdet tukevat kaupungin viestinnän ja markkinoinnin kokonaisuutta, tulee ne toteuttaa yhteistyössä viestintä- ja markkinointisihteerin kanssa.

Haastattelut

Haastattelut on yksi tapa antaa tiedotusvälineille niiden haluamia tietoja ja välittää kaupungin näkemyksiä. Haastatteluun ei ole pakko suostua, mutta se on suositeltavaa tiedotusvälineiden hyvän palvelun nimissä. Toimittajan puhelinsoittoon on pääsääntöisesti syytä suhtautua kuten haastattelupyyntöön.

Toimialojen tulee sopia siitä, kuka saa antaa haastatteluja. Pääsääntönä on, että jokainen antaa haastatteluja vain omaan toimenkuvaansa liittyvissä asioissa.

Haastatteluja annettaessa on tarkoituksenmukaista tarkentaa, mihin tarkoitukseen haastattelua käytetään ja tullaanko sitä siteeraamaan suoraan vai käyttämään vain tausta-aineistona.

Haastateltavalla on myös mahdollisuus julkaisuaikataulun niin salliessa pyytää haastattelua tarkistettavaksi. Mahdollisia korjauksia tulee tehdä vain asiavirheiden osalta, kirjoituksen tyyliin tai toimittajan omiin näkemyksiin ei ole syytä puuttua.

Verkkoviestintä

Verkkoviestinnällä tarkoitetaan internetissä, intranetissä ja sähköpostitse tapahtuvaa viestintää. Verkkoviestintä on noussut julkishallinnon tärkeimmäksi informaatiokanavaksi maassamme. Kaupungin internetsivuilla on tietoa kaupungin palveluista ja organisaatiosta. Verkkosivut ovat kaupungin näyteikkuna ulospäin.

Verkkosivuilta löytyy sähköisiä lomakkeita ja mahdollisuus lähettää palautetta sekä kysymyksiä. Verkkosivujen ajantasaisuuteen ja navigointiin on syytä kiinnittää erityishuomiota. Haluttu, todenmukainen tieto tulee löytyä helposti ja nopeasti.

Akaan kaupunki on aktiivisesti mukana myös sosiaalisessa mediassa, kuten Facebookissa ja Twitterissä. Sosiaalinen media tukee kaupungin viestintää nopeana ja joustavana tiedonvälityskanavana. Sosiaalinen media edesauttaa kaupunkilaisten tiedonsaantia ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Kaupungin nimissä perustettu sosiaalisen median profiili voi olla tietyn yksikön tai toimialan tarpeisiin perustettu tai työntekijän henkilökohtainen virkaprofiili. Profiilille tulee ennen perustamista määritellä tavoite, eli syy profiilin olemassaololle. Päätöksen profiilin perustamisesta tekee aina yksikön/toimialan esimies. Profiilin perustamisvaiheessa tulee aina olla yhteydessä viestintä- ja markkinointisihteerin. Hallinnoijia on aina hyvä olla useampi kuin yksi, ja heidän on syytä hallita sosiaalisen median toimintalogiikka ja peruseriaatteet.

Perussääntöjä profiilinkäytölle ovat:

- 1) profiilia tulee päivittää säännöllisesti
- 2) asiakaspalautteeseen on vastattava.

Vuoropuhelu tulee pitää yhtä asiallisena ja ystävällisenä kuin muissakin asiakaspalvelutilanteissa. Profiilissa käytävään yleiseen keskusteluun ei ole välttämätöntä reagoida, mikäli kommentoija ei pyydä ylläpitäjältä vastausta kirjoitukseensa. Väärät tiedot kannattaa silti aina oikaista. Jos keskustelu on epäasiallista, rasistista, yksityisyyttä loukkaavaa tms., kommentit tulee poistaa kaupungin ylläpitämältä sivulta.

Kuvien, videon tai muun materiaalin julkaisussa on muistettava normaalit tekijänoikeusohjeet. Jos profiilille ei ilmene enää tarvetta tai päivittämiseksi ei riitä aikaa, profiili tulee mieluummin poistaa kuin jättää verkkoon.

Asukastilaisuudet

Asukastilaisuudet ovat tärkeä foorumi sekä kuntalaisten näkemysten, aloitteiden ja kysymysten vastaanottamiseksi että kaupungin näkemysten ja suunnitelmien esittelemiseksi kuntalaisille. Kaupunki voi järjestää sekä alueellisia että teemallisia asukastilaisuuksia. Tilaisuuksissa paitsi esitellään ajankohtaisia ja asukkaita kiinnostavia asioita, kuten asuinalueiden tulevia kehittämis- ja rakentamissuunnitelmia, mutta myös kuullaan ja saadaan palautetta asukailta palvelujen ja muiden toimintojen kehittämistyössä huomioitavaksi.

Välitön palveluviestintä

Suora ja välitön palveluviestintä kohdistaa viestinnän suoraan kaupungin asukkaille ja asiakkaille. Jokainen kaupungin työntekijä toimii kaupungin palvelu- ja markkinointiviestijänä vastatessaan puhelimeen ja antaessaan henkilökohtaista neuvontaa, työskennellessään jossakin kaupungin toimipisteessä tai kirjoittaessaan esimerkiksi kirjettä tai sähköpostia kuntalaiselle tai muulle palvelun kohteena olevalla taholla.

Asiakaspalvelutilanteet

Kaikki asiakaspalvelu- ja neuvontatilanteet on tärkeä mieltää viestintä- ja vuorovaikutustilanteiksi, viestintä on tehokkainta silloin kun se tapahtuu kahden ihmisen välillä. Asiakaspalvelussa kaupungin organisaation ja palvelut on tunnettava hyvin. Palveluulttiuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Asia viestitään mahdollisimman selvästi, neuvonta on yksilöllistä ja mahdollinen palaute otetaan vastaan ja välitetään tarvittaessa eteenpäin. Jokaisella on oma vastuualueensa, mutta hyvän hallintotavan mukaan on autettava ja ohjattava asiakasta eteenpäin oman vastuualueen ulkopuolelle menevissä kysymyksissä.

Esitteet

Esitteiden laatijat huolehtivat julkaisujen asiasisällöstä ja yhtenäisestä visuaalisuudesta. Apuna käytetään kaupungin graafista ohjeistusta. Yhtenäisen linjan varmistamiseksi esitteen teosta on hyvä sopia myös viestintä- ja markkinointisihteerin kanssa.

Messut, tapahtumat

Messut ja tapahtumat ovat kaupungille tärkeitä markkinointikanavia. Osallistumisen suunnittelussa on huomioitava kaupungin markkinointiin valitut painotukset ja visuaalinen ilme. Messuosastot tulee toteuttaa ammattitaitoisesti ja laadukkaasti. Kustannusten tehostamiseksi kaupungin valmista, omaa messumateriaalia, kuten pöytää, roll up – telineitä, lippuja ja esitelineitä hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan. Yhtenäinen visuaalinen linja tulee säilyttää kaikessa markkinointimateriaalissa kuten esitteissä, videoissa ja kalvosarjoissa. Osaston kokonaisuudesta huolehtii tapahtumaan osallistumisesta vastaava henkilö/henkilöt.

Puhelinluettelo ym. luettelot

Kaikki yhteystiedot puhelinluetteloissa ym. luetteloissa on pidettävä ajan tasalla, jotta niiden perusteella voidaan tavoittaa haluttu henkilö ensimmäisellä yrittämällä. Puhelinluettelot ym. pysyvät parhaiten ajan tasalla sähköisessä muodossa.

5. SISÄINEN VIESTINTÄ

Päävastuu sisäisestä viestinnästä on kaupungin johdolla, mutta myös jokainen esimies ja jokainen työyhteisön jäsen on osaltaan vastuussa tiedonkulusta ja vuorovaikutuksesta. Sisäisen viestinnän kanavia ovat puhelin, tiedotteet, sähköposti, intranet, kaupungin internetsivut, tiedotustilaisuudet ja työpaikkakokoukset.

Jokapäiväinen kanssakäynti on myös viestintää. Aktiivinen ote tiedonkulkuun tulee ottaa osaksi normaalia toimintaa työpaikalla. Jokaisella on vastuu ottaa aktiivisesti tietoa vastaan, hankkia sitä oma-aloitteisesti ja viestiä sitä eteenpäin. Hyvin hoidettu sisäinen viestintä on välttämätöntä kaupungin tulokselliselle toiminnalle. Viestinnällä rakennetaan sisäistä ilmapii-riä, motivaatiota, sitoutumista ja yhteisökuva.

Kaupungin strategiaa ja toiminnalle asetettuja tavoitteita toteutetaan päivittäisessä työssä. Henkilöstön tulee tietää, miten kaupungilla menee, mitkä ovat tulevaisuudennäkymät ja miten muutokset vaikuttavat omaan työhön ja tulevaisuuteen.

Kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamismahdollisuuksien kannalta on välttämätöntä, että kaupungin koko henkilöstö on valmis ottamaan palautetta vastaan ja viemään sitä eteenpäin. Keskeisistä asioista viestitään tehokkaimmin työpaikkakokouksissa ja henkilöstön tiedotustilaisuuksissa. Esimiehen on huolehdittava siitä, että tiedon saavat myös tilaisuudesta poissa olleet.

Muutostilanteiden tuloksellinen johtaminen edellyttää avoimuutta ja vuorovaikutusta. Yhteistoimintamenettelyssä käsitellään henkilöstön asemaan vaikuttavia olennaisia asioita, kuten kunnan taloutta, tuloksellisuutta, organisaatiouudistuksia ja kilpailuttamista. Henkilöstölle tiedotetaan myös vaikeista asioista ja näkemyksistä, joista ollaan eri mieltä.

Muutostilanteet korostavat perehdyttämisen merkitystä, mikä saa esimerkiksi kuntien yhdistymisessä uudenlaista sisältöä. Kysymyksessä ei ole työhön tulevien, vaan pikemminkin työssä jo olevien perehdyttämistä uuteen tilanteeseen. Tunne siitä, että hallitsee oman työnsä ja pystyy jäsentämään tapahtuvaa muutosta, vähentää puolestaan työn psyykkistä kuormittavuutta ja lisää työmotivaatioita.

Uuden työntekijän perehdyttämisen yleisvastuu on esimiehellä. Tulevien tehtävien, työympäristön ja -olosuhteiden lisäksi perehtyminen on tutustumista Akaan kaupunkiin ja omaan työyksikköön. Perehdyttäminen on hoidettava huolella ja ajoissa. Tukena käytetään kaupungin perehdyttämisopasta.

6. MARKKINOINTIViestintä

Markkinointiviestinnän tavoitteina on tehdä Akaan kaupunkia ja sen palveluita tunnetuksi, rakentaa myönteistä mielikuvaa kaupungista, houkutella uusia asukkaita ja yrityksiä, tukea elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksia sekä edistää matkailua. Kaupungin markkinoinnissa noudatetaan strategian linjauksia ja tuodaan esille kaupungin vetovoimatekijöitä. Kaupungille laaditaan vuosittain erillinen viestintä- ja markkinointisuunnitelma.

Markkinointiviestinnän keinoja ovat mm. asiakaspalvelu, mainonta, henkilökohtainen myyntityö, suhde- ja tiedotustoiminta sekä sisäinen markkinointi. Jokainen kaupunkikonsernin työntekijä ja luottamushenkilö on kuntakuvan luoja ja Akaan markkinoija. Markkinointiviestintää on jo se tapa, millä kaupungin työntekijä vastaa puhelimeen.

Akaassa markkinointi toteutetaan kustannustehokkaasti niin, että sen vaikuttavuus varmistetaan. Tärkeimpiä välineitä ovat messut, tapahtumat, esitteet, kaupungin verkkosivut, verkko-mainonta, lehti-ilmoitukset ja sosiaalinen media. Kaupungin markkinointiviestinnän välineet ja kanavat valitaan kulloisenkin tavoitteen, kohderyhmän, tilanteen ja sanoman mukaan. Markkinointiviestintä painottuu yhä enemmän internetiin esimerkiksi lehti-ilmoitusten sijaan.

Kaupungin maksullisen ilmoitteluun tulee olla perusteltu tarve. Kuulutuksista ja vastaaventyypisistä virallislouehteisista ilmoituksista huolehtii kukin yksikkö itse osana ko. asian toimeenpanoa. Viestintä- ja markkinointisihteeri auttaa tarvittaessa ilmoitusten laadinnassa ja julkaisemisessa. Markkinointiviestinnässä tehdään laajaa ja aktiivista yhteistyötä myös kaupunkiorganisaation ulkopuolisten toimijoiden kuten muun julkishallinnon ja maakunnallisten toimijoiden ja oppilaitosten sekä yksityisen sektorin kanssa.

7. KRIISIViestintä

Kriisiviestinnän periaatteet

Kriisi on kärjistynyt, vaarallinen, yllättävä, tai poikkeuksellinen tilanne, joka vaarantaa tärkeitä yhteiskunnallisia tai muita etuja ja samalla järkyttää normaalia toimintaa, päätöksentekoa ja tiedotuskäytäntöä. Kriisi voi olla äkillinen onnettomuus tai hiipivästi ja huomaamatta etenevä tapahtumaketju, jonka osallisia voivat olla kuntalaiset, kunnan työntekijät ja muut sidosryhmät.

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää tilanteissa, joissa yhteisön toimintaedellytykset tai muu etu on uhattuna. Se on tärkeä osa kunnan kriisinhallintaa ja väline kaikissa turvallisuustilanteissa (normaaliolot, häiriötilanteet ja poikkeusolot). Kriisiviestintä perustuu kunnan normaaliolojen viestintäohjeisiin sekä viestintäkuluttuuriin. Akaan kaupungille on laadittu erillinen kriisiviestintäohje, jota päivitetään tarvittaessa.

Kriisiviestinnän tehtävänä on:

1. Tukea johtamista
2. Välittää oikeaa tietoa ja vastata tiedon tarpeeseen
3. Turvata tärkeitä palveluita
4. Turvata toimintaedellytyksiä
5. Antaa toimintaohjeita
6. Puolustaa kunnan etuja ja mainetta sekä lieventää kriisin negatiivisia vaikutuksia
7. Huolehtia turvallisuudesta ja lisätä turvallisuuden tunnetta

Kriisiviestintä on nopeaa, aktiivista, avointa, luotettavaa ja ymmärrettävää. Kriisin puhjetessa taistellaan aikaa vastaan. Tehokas viestintä vähentää huhujen ja muiden virheellisten tietojen leviämistä. Avoin ja nopea tiedotus vahvistaa kuntalaisten luottamusta kunnan toimintavalmiuteen ja – kykyyn. Asiat kerrotaan avoimesti syineen ja seurauksineen. Aloite kaikesta viestinnästä pidetään kaupungin hallussa, eli tieto tapahtumista tulee kaupungilta.

Huhujen syntymistä pyritään ehkäisemään suunnitelmallisella ja oikea-aikaisella viestinnällä. Kriisitilanteiden hallitsemista helpottaa se, että käytetään oikeata ja totuudenmukaista tietoa. Tiedonpuute on syytä tunnustaa, mutta samalla ilmaistaan pyrkimys hankkia koko ajan lisää

tietoa. Asioita hoidetaan asukkaiden palautetta kuunnellen. Vuorovaikutteisuus on tärkeää tiedonkulun kannalta. Kriisiviestintä on aina luovaa ongelmanratkaisua, koska tilanteet ovat yllättäviä ja äkillisiä.

Viestintävalmiuden toimeenpano

Viestintävalmiuden kohottaminen alkaa viestinnän tehostettuna toimintana. Tiedottamisvalmiutta tehostetaan informoimalla kaupungin johtoryhmää. Kaupunginjohtaja päättää johtoryhmän hälyttämisestä. Poikkeusoloissa johtoryhmään kuuluu myös viestintä- ja markkinointisihteeri avustaan erityistilanteiden viestinnässä ja toimien tarvittaessa koordinaattorina.

Tehostetun tiedottamisen toimenpideluettelo:

- toimintaa johtavan ja tiedotusvastaavan tilannekartoitus
- hälytetään tarvittaessa tiedottamiseen lisävoimia
- järeät keinot: hätätiedote/viranomaistiedote, jos kyseessä on tilanne, josta pitää varottaa kaupunkilaisia (yhteistyössä viranomaisten kanssa)
- laajat keinot: tiedotustilaisuus
- suppeat keinot: tiedote tilanteesta
- sovitaan, kuka vastaa keskitetysti median soittoihin
- sovitaan, millaista yhtenäistä viestiä annetaan ulospäin tilanteesta
- sovitaan median seurannasta mahdollisten virheiden oikaisemiseksi
- sovitaan jatkotiedottamisesta
- varmistetaan, että moniviranomaistilanteessa on etukäteen sovittu, kenelle informaatiota tilanteesta välitetään ja millä välineellä

Samalla huolehditaan oman organisaation tiedottamisesta:

- ylempi johto ja luottamuselimet
 - kriisipuheluihin vastaaminen (infojärjestelyt)
 - asukastiedottaminen (media, internet, sosiaalinen media)
 - johtokeskuksen perustaminen
-

Sisäinen viestintä on ulkoisen tiedottamisen ja johtamisen edellytys. Tiedotusorganisaation toiminnan painopiste on johtamisen tukemisessa ja moniviranomaistilanteessa tiedottamisen koordinoinnissa.

Kriisiviestinnän johtaminen

Päävastuu mediatiedottamisesta on kaupunginjohtajalla tai sillä toimialajohtajalla, jonka toimialaan kriisi kuuluu. Viestintää hoidetaan yhteistyössä viestintä- ja markkinointisihteerin kanssa.

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu on aina pelastustöitä johtavalla viranomaisella. Yleensä tilanteen johtovastuu on pelastusviranomaisella tai poliisilla.

Omassa organisaatiossa kannattaa perustaa kriisin ajaksi kriisiviestintäorganisaatio, jossa ovat mukana kriisin kannalta kaikki keskeiset henkilöt. Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa voidaan toimia johtokeskuskokoonpanossa, jonka tehtävänä on koota tilannekuva ja luoda johtamisedellytykset.

Käytännön toimintaohjeet onnettomuus- tai häiriötilanteessa

Onnettomuustilanteessa pelastuslaitoksen päivystäjä ottaa yhteyttä pelastuslaitoksen viesti- ja johtokeskus Wiviin, joka käynnistää kunnan tukitoimenpiteet (kunnan johtoryhmän informointi, kolmannen sektorin hälyttäminen paikalle).

Häiriötilanteessa (esim.häiriö veden laadussa) toiminta käynnistetään siten, että kunta/ilmoittaja ottaa yhteyttä pelastuslaitoksen viesti- ja johtokeskus Wiviin. Wivi informoi pelastuslaitoksen päällikköpäivystäjää (P20) ja päivystävää palomestaria (P3), jotka yhdessä kunnan/ilmoittajan kanssa käyvät läpi tilanteen kokonaiskuvan hahmottamiseksi. Pelastuslaitos antaa Wiville tehtävän käynnistää tukitoimenpiteet.

Viranomainen voi antaa vaaratiedotteen tilanteissa, joissa väestöä on varoitettava hengen- tai terveysvaarasta tai kun ilmenee vaara merkittävälle omaisuuden vaurioitumiselle tai tuhoutumiselle. Vaaratiedote korvaa aiemmin käytössä olleet termit hätätiedote ja muu viranomaistiedote. Vaaratiedotelaki tuli voimaan 1.6.2013. Vain viranomainen voi tehdä vaaratiedotteen. Jos on tarve tehdä vaaratiedote, on otettava viipymättä yhteys viranomaisiin, jotka lähettävät tiedotteen medialle televisioon ja radioon.

Kriisiviestinnän kohderyhmät ja viestintäkanavat

Sisäinen viestintä

Kohderyhmä	Mahdollisia kanavia
esimies	puhelin, tekstiviesti sähköposti
toimialajohtaja	puhelin, tekstiviesti sähköposti
kaupunginjohtaja	puhelin, tekstiviesti sähköposti

tiedotusvastaava	puhelin, tekstiviesti sähköposti
johtoryhmä	puhelin, tekstiviesti sähköposti VIRVE (Suomen viranomaisradioverkko)
puhelinvaihte	puhelin
kaupunginhallitus	puhelin, tekstiviesti sähköposti
henkilöstö	puhelin tiedotteet sähköposti intranet, kaupungin nettisivut tiedotustilaisuudet VIRVE (Suomen viranomaisradioverkko)

Ulkoisen viestintä

omaiset/ensisijainen kohderyhmä	käynti puhelin tiedotteet tiedotustilaisuudet kaupungin internetsivut kaupungin omat tiedotuskanavat
tiedotusvälineet	tiedotteet sähköposti kaupungin internetsivut tiedotustilaisuudet johtokeskus viranomaistiedote
kuntalaiset (erityisryhmät)	kaupungin internetsivut kaupungin omat tiedotuskanavat asukastiedotteet tiedotustilaisuudet ilmoitustaulut paikalliset tiedotusvälineet ilmoitukset viranomaistiedote (tekemisestä päältä viranomainen)
suuri yleisö	tiedotusvälineet kaupungin internetsivut
viranomaiset ja yhteistyökumppanit	puhelin sähköposti tiedotteet kaupungin internetsivut

Kriisitiedotteen peruskaava

Kriisitiedotteen on vastattava ainakin kysymyksiin:

- mitä, missä, milloin, mitä siitä seuraa ja kuka?
- mihin toimiin on ryhdytty?
- kuka antaa lisätietoja ja missä numerossa?
- milloin lisätietoja, tiedotustilaisuus?
- muista päivämäärä, kellonaika ja tiedotteen numero

8. VIESTINNÄN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN

Hyvä viestintä edellyttää jatkuvaa kehittämistä sekä viestinnän toimintaympäristön seuraamista. Akaan kaupunki kehittää viestintäänsä muun muassa ottamalla käyttöön uusia viestintävälineitä ja -kanavia, tehostamalla ulkoista ja sisäistä viestintäyhteistyötä, parantamalla kaupungin viestintävastaavien viestintätaitoja ja yleisesti luomalla tiedotusmyönteistä ilmapiiriä koko kaupunkiorganisaatioon.

Viestinnän seuranta on yksi viestinnän kehittämisen edellytys. Viestintäohjeiden toteutumista seurataan kaupungin johtoryhmässä vuosittain. Viestintäohjeita arvioidaan vuosittain ja samalla tiedot pidetään ajan tasalla ja huomioidaan kehittämissesitykset.

9. KUNTAVIESTINNÄN KESKEISET SÄÄDÖKSET

SUOMEN PERUSTUSLAKI

2 § 2 mom. Kansanvaltaisuus ja oikeusvaltioperiaate
Kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen.

6 § 1 mom.
Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä.

10 § 1 mom. Yksityiselämän suoja
Jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu. Henkilötietojen suojasta säädetään tarkemmin lailla.

12 § Sananvapaus ja julkisuus
Jokaisella on sananvapaus. Sananvapauteen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä kenenkään ennakolta estämättä. Tarkempia säännöksiä sananvapauden käyttämisestä annetaan lailla. Lailla voidaan säätää kuvaohjelmia koskevia lasten suojelemiseksi välttämättömiä rajoituksia.

Viranomaisten hallussa olevat asiakirjat ja muut tallenteet ovat julkisia, jollei niiden julki-suutta ole välttämättömi- en syiden vuoksi lailla erikseen rajoitettu. Jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja tallenteesta.

14 § 3 mom. Vaali- ja osallistumisoikeudet
Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.

21 § 2 mom. Oikeusturva
Käsittelyn julkisuus ja oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta samoin kuin muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet turvataan lailla.

22 §
Julkisen vallan on turvattava perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen.

KUNTALAKI

27 § Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet
Valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- 1) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin;
- 2) järjestämällä kunnan osa-alueita koskevaa hallintoa;
- 3) tiedottamalla kunnan asioista ja järjestämällä kuulemistilaisuuksia;
- 4) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
- 5) järjestämällä yhteistyötä kunnan tehtävien hoitamisessa;
- 6) avustamalla asukkaiden oma-aloitteista asioiden hoitoa, valmistelua ja suunnittelua; sekä

7) järjestämällä kunnallisia kansanäänestyksiä.

29 § Tiedottaminen

Kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa vireillä olevista asioista, niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä ratkaisuista ja niiden vaikutuksista. Kunnan on laadittava tarvittaessa katsauksia kunnan palveluja, taloutta, ympäristönsuojelua ja maankäyttöä koskevista asioista. Asukkaille on myös tiedotettava, millä tavoin asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä valmistelijoille ja päättäjille.

Milloin kunnan tehtävä on annettu yhteisön tai säätiön hoidettavaksi, kunnan on sopivin tavoin tiedotettava asukkailleen yhteisön tai säätiön toiminnasta.

HALLINTOLAKI

34 § Asianosaisen kuuleminen

Asianosaiselle on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta sekä antaa selityksensä sellaisista vaatimuksista ja selvityksistä, jotka saattavat vaikuttaa asian ratkaisuun.

Asian saa ratkaista asianosaista kuulematta, jos:

- 1) vaatimus jätetään tutkimatta tai hylätään heti perusteettomana;
- 2) asia koskee palvelussuhteeseen tai vapaaehtoiseen koulutukseen ottamista;
- 3) asia koskee hakijan ominaisuuksien arviointiin perustuvan edun myöntämistä;
- 4) kuuleminen saattaa vaarantaa päätöksen tarkoituksen toteutumisen tai kuulemisesta aiheutuva asian käsittelyn viivästyminen aiheuttaa huomattavaa haittaa ihmisten terveydelle, yleiselle turvallisuudelle taikka ympäristölle; tai
- 5) hyväksytään vaatimus, joka ei koske toista asianosaista tai kuuleminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

41 § Vaikuttamismahdollisuuksien varaaminen

Jos asian ratkaisulla voi olla huomattava vaikutus muiden kuin asianosaisten elinympäristöön, työntekoon tai muihin oloihin, viranomaisen tulee varata näille henkilöille mahdollisuus saada tietoja asian käsittelyn lähtökohdista ja tavoitteista sekä lausua mielipiteensä asiasta.

Asian vireilläänä ja vaikuttamismahdollisuuksien käyttämisestä on ilmoitettava asian merkityksen ja laajuuden kannalta sopivalla tavalla. Asian vireilläänä ei kuitenkaan tarvitse ilmoittaa, jos se vaarantaa ratkaisun tarkoituksen toteutumisen tai aiheuttaa muuta merkittävää haittaa taikka jos se on ilmeisen tarpeetonta.

JULKISUUSLAKI

1 § Viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei tässä tai muussa laissa erikseen toisin säädetä

Oikeudesta seurata eduskunnan täysistuntoa, valtuuston ja muiden kunnallisten toimielinten kokouksia sekä tuomioistuinten ja kirkollisten toimielinten istuntoja säädetään erikseen.

5 § Viranomaisen asiakirja

Asiakirjalla tarkoitetaan tässä laissa kirjallisen ja kuvallisen esityksen lisäksi sellaista käyttönsä vuoksi yhteen kuuluviksi tarkoitetuista merkeistä muodostuvaa tiettyä kohdetta tai asiaa koskevaa viestiä, joka on saatavissa selville vain automaattisen tietojenkäsittelyn tai äänen- ja kuvantoistolaitteiden taikka muiden apuvälineiden avulla.

Viranomaisen asiakirjalla tarkoitetaan viranomaisen hallussa olevaa asiakirjaa, jonka viranomainen tai sen palveluksessa oleva on laatinut taikka joka on toimitettu viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten toimialaan tai tehtäviin kuuluvassa asiassa. Viranomaisen laatimana pidetään myös asiakirjaa, joka on laadittu viranomaisen antaman toimeksiannon johdosta, ja viranomaiselle toimitettuna asiakirjana asiakirjaa, joka on annettu viranomaisen toimeksiannosta tai muuten sen lukuun toimivalle toimeksiantotehtävän suorittamista varten.

Viranomaisen asiakirjana ei pidetä 5 momentissa säädettyin poikkeuksin:

- 1) viranomaisen palveluksessa olevalle tai luottamushenkilölle hänen muun tehtävänsä tai asemansa vuoksi lähetettyä kirjettä tai muuta asiakirjaa;
- 2) viranomaisen palveluksessa olevan tai viranomaisen toimeksiannosta toimivan laatimia muistiinpanoja taikka sellaisia luonnoksia, joita laatija ei ole vielä antanut esittelyä tai muuta asian käsittelyä varten;
- 3) viranomaisen sisäistä koulutusta, tiedonhakua tai muuta niihin verrattavaa sisäistä käyttöä varten hankittuja asiakirjoja;
- 4) asiakirjaa, joka on annettu viranomaiselle yksityisen lukuun suoritettavaa tehtävää varten tai laadittu sen suorittamiseksi;
- 5) viranomaiselle löytötavarana jäänyttä tai toimitettua asiakirjaa.

Lakia sovelletaan viranomaisissa työskentelevien sekä viranomaisten ja niiden lukuun toimivien yksityisten ja yhteisöjen välisiä neuvotteluja, yhteydenpitoa ja muuta niihin verrattavaa viranomaisten sisäistä työskentelyä varten laadittuihin asiakirjoihin vain, jos asiakirjat sisältävät sellaisia tietoja, että ne arkistolainsäädännön mukaan on lii

tettava arkistoon. Jos asia-kirjat kuitenkin liitetään arkistoon, viranomaisen voi määrätä, että tietoja niistä saa antaa vain viranomaisen luvalla.

Mitä asiakirjan salassapidosta tämän lain 24 §:ssä tai muussa laissa säädetään, sovelletaan myös 3 momentin 2 kohdassa ja 4 momentissa tarkoitettuihin asiakirjoihin.

6 § Viranomaisen laatiman asiakirjan julkiseksi tuleminen

Viranomaisen laatima asiakirja tulee julkiseksi, jollei asiakirjan julkisuudesta taikka salassapidosta tai muusta tietojen saantia koskevasta rajoituksesta tässä tai muussa laissa säädetä, seuraavasti:

- 1) jatkuvasti ylläpidettävän diaarin ja muun luettelon merkintä, kun se on tehty; syyttäjän diaarintiedot epäilyistä tulevat kuitenkin julkisiksi vasta, kun epäilyä koskeva haastehakemus tai syyttäjän haaste on allekirjoitettu tai sitä vastaavalla tavalla varmennettu taikka kun virallinen syyttäjä on päättänyt jättää syytteen nostamatta tai kun asia on jätetty sikseen;
- 2) tarjous-, selvitys- ja lausuntopyyntö sekä esitys, ehdotus, aloite, ilmoitus tai hakemus liiteasiakirjoineen muissa kuin 3 ja 4 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa, kun se on allekirjoitettu tai sitä vastaavalla tavalla varmennettu;
- 3) hankintaa ja urakkaa samoin kuin muuta tarjousten perusteella ratkaistavaa oikeustointia koskeva tarjouksen täydennyspyyntö ja tarjousasian käsittelyä varten laaditut selvitykset ja muut asiakirjat, kun sopimus asiassa on tehty;
- 4) ministeriöiden ja niiden hallinnonalaan kuuluvien virastojen ja laitosten talousarvioehdotukset, kun valtiovarainministeriö on allekirjoittanut ensimmäisen kannanottonsa talousarvioehdotukseksi, ja tämän jälkeen ministeriöiden valtiovarainministeriölle lähettämät ehdotukset sekä muut talousarvioesityksen valmistelua varten laaditut ja siihen sisällytetyt ehdotukset, kun esitys on annettu eduskunnalle;
- 5) tutkimus ja tilasto sekä niihin verrattavissa oleva yleisesti merkittävän ratkaisun tai suunnitelman esillä olevia vaihtoehtoja, niiden perusteita ja vaikutuksia kuvaava itsenäisen kokonaisuuden muodostava selvitys, silloinkin kun se liittyy muuten keskeneräiseen asiaan, kun se on valmis käyttötarkoitukseensa;
- 6) pöytäkirja, kun se tarkastuksen jälkeen on allekirjoitettu tai sitä vastaavalla tavalla varmennettu, jollei sitä ole laadittu asian valmistelemiseksi tai viranomaisen sisäistä työskentelyä varten;
- 7) tuomioistuimen päätös ja tuomio, kun ratkaisu on annettu tai kun se on asianosaisen saatavissa;
- 8) päätös, lausunto, toimituskirja ja viranomaisen sopimosapuolena tekemä ratkaisu sekä niiden käsittelyä varten viranomaisessa laaditut muistiot, pöytäkirjat ja muut kuin 1-3 tai 5-7 kohdassa tarkoitettuihin asiakirjoihin, kun päätös, lausunto, toimituskirja tai sopimus on allekirjoitettu tai sitä vastaavalla tavalla varmennettu;
- 9) muu kuin 1-3 sekä 5-8 kohdassa tarkoitettu asiakirja, kun asia, jota se koskee, on siinä viranomaisessa käsitelty loppuun.

Komiteanmietintö, selvitys tai muu vastaava yleiseen jakeluun tarkoitettu asiakirja tulee 1 momentista poiketen julkiseksi, kun se on viranomaisen hallussa jakelua varten.

Jos asiassa annetaan toimituskirja tai muu asiakirja, viranomaisen on huolehdittava mahdollisuuksiensa mukaan tarvittaessa siitä, että asianosainen voi saada asiakirjan sisällöstä tiedon ennen sen julkiseksi tuleamista.

7 § Viranomaiselle toimitetun asiakirjan julkiseksi tuleminen

Viranomaiselle asian käsittelyä varten tai muuten sen toimialaan tai tehtäviin kuuluvassa asiassa toimitettu asiakirja tulee julkiseksi, kun viranomaisen on sen saanut, jollei asiakirjan julkisuudesta taikka salassapidosta tai muusta tietojen saantia koskevasta rajoituksesta tässä tai muussa laissa säädetä.

Asiantuntijalausunnat ja muut sellaiset asiakirjat, jotka on päätetty avata tietyssä ajankohdassa tai tietyn määräajan jälkeen, tulevat 1 momentissa tarkoitettuihin rajoituksiin julkisiksi, kun ne avataan. Viranomaiselle toimitettuihin hankinta-, urakka- ja muut tarjouskilpailun perusteella ratkaistavaa oikeustointia koskevat tarjoukset tulevat 1 momentissa mainittuihin rajoituksiin julkisiksi vasta, kun sopimus on tehty.

Asiakirja, jonka sisältö on saatavissa selville vain apuvälinein, tulee julkiseksi, jollei salassapitosäännöksistä tai muista tietojen saantia koskevista rajoituksista muuta johdu, aikaisintaan silloin, kun se on viranomaisen tai tämän lukuun toimivan käytettävissä.

9 § Tiedonsaanti julkisesta asiakirjasta

Jokaisella on oikeus saada tieto viranomaisen asiakirjasta, joka on julkinen.

Tiedon antaminen asiakirjasta, joka 6 ja 7 §:n mukaan ei ole vielä julkinen, on viranomaisen harkinnassa. Harkinnassa on otettava huomioon, mitä 17 §:ssä säädetään.

10 § Tiedonsaanti salassa pidettävästä asiakirjasta

Salassa pidettävästä viranomaisen asiakirjasta tai sen sisällöstä saa antaa tiedon vain, jos niin erikseen tässä laissa säädetään. Kun vain osa asiakirjasta on salassa pidettävä, tieto on annettava asiakirjan julkisesta osasta, jos se on mahdollista niin, ettei salassa pidettävä osa tule tietoon.

19 § Viranomaisen tiedonantovelvollisuus keskeneräisissä asioissa

Viranomaisen on, jollei salassapitosäännöksistä muuta johdu, pidettävä saatavissa asiakirjoja, joista selviävät tiedot:

- 1) lainsäädännön uudistamista koskevan työn käynnistämisestä, sitä koskevasta toimeksiannosta, asetetusta määräajasta sekä valmistelusta vastaavasta henkilöstä;
- 2) valmisteilla olevista yleisesti merkittäviä kysymyksiä koskevista suunnitelmista, selvityksistä ja ratkaisuista.

Viranomaisen on pyydettyessä annettava suullisesti tai muulla sopivalla tavalla tietoja 1 momentissa mainittujen asioiden käsittelyvaiheesta, esillä olevista vaihtoehdoista ja niiden vaikutusten arvioinneista sekä asiaan liittyvistä yksilöiden ja yhteisöjen vaikutusmahdollisuuksista.

20 § Viranomaisen velvollisuus tuottaa ja jakaa tietoa

Viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta ja tässä tarkoituksessa tarvittaessa laadittava oppaita, tilastoja ja muita julkaisuja sekä tietoaaineistoja palveluistaan, ratkaisu-käytännöstään sekä yhteiskuntaoloista ja niiden kehi-

tyksestä 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 tieto-verkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla.

22 § Asiakirjasalaisuus

Viranomaisen asiakirja on pidettävä salassa, jos se tässä tai muussa laissa on säädetty salassa pidettäväksi tai jos viranomainen lain nojalla on määrännyt sen salassa pidettäväksi taikka jos se sisältää tietoja, joista on lailla säädetty vaitiovelvollisuus.

Salassa pidettävää viranomaisen asiakirjaa tai sen kopiota tai tulostetta siitä ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle eikä antaa sitä teknisen käyttöyhteyden avulla tai muulla tavalla sivullisen nähtäväksi tai käytettäväksi.

23 § Vaitiovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto

Viranomaisen palveluksessa oleva samoin kuin luottamustehtävää hoitava ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä olisi salassa pidettävä, eikä muutakaan viranomaisessa toimissaan tietoonsa saamaa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiovelvollisuus. Vaitiovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa ei saa paljastaa senkään jälkeen, kun toiminta viranomaisessa tai tehtävän hoitaminen viranomaisen lukuun on päättynyt.

Mitä 1 momentissa säädetään, koskee myös sitä, joka harjoittelijana tai muutoin toimii viranomaisessa taikka toimii viranomaisen toimeksiannosta tai toimeksiantotehtävää hoitavan palveluksessa taikka joka on saanut salassa pidettäviä tietoja lain tai lain nojalla annetun luvan nojalla, jollei laista tai sen nojalla annetusta luvasta muuta johdu. Asianosainen, hänen edustajansa tai avustajansa ei saa ilmaista sivullisille asianosaisaseman perusteella saatuja salassa pidettäviä tietoja, jotka koskevat muita kuin asianosaista itseään.

Edellä 1 tai 2 momentissa tarkoitettu henkilö ei saa käyttää salassa pidettäviä tietoja omaksi taikka toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Asianosainen, hänen edustajansa tai avustajansa saa kuitenkin käyttää muita kuin asianosaista itseään koskevia tietoja, kun kysymys on sen oikeuden, edun tai velvollisuuden hoitamista koskevasta asiasta, johon asianosaisen tiedonsaantioikeus on perustunut.

SOSIAALIHUOLTOLAKI

13 § Kunnan sosiaalihuolto

Sosiaalihuoltoon kuuluvina tehtävinä kunnan on huolehdittava sen sisältöisinä ja siinä laajuudessa kuin kulloinkin säädetään:

- 4) ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista ja niiden hyväksikäyttämistä.
- 5) sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan tiedotustoiminnan järjestämisestä.

MAANKÄYTTÖ- JA RAKENNUSLAKI

1 § Lain yleinen tavoite

Tämän lain tavoitteena on järjestää alueiden käyttö ja rakentaminen niin, että siinä luodaan edellytykset hyvälle elinympäristölle sekä edistetään ekologisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestävä kehitystä.

Tavoitteena on myös turvata jokaisen osallistumismahdollisuus asioiden valmisteluun, suunnittelun laatu ja vuorovaikutteisuus, asiantuntemuksen monipuolisuus sekä avoin tiedottaminen käsiteltävinä olevissa asioissa.

6 § Vuorovaikutus ja kaavoituksesta tiedottaminen

Kaavaa valmisteltaessa on oltava vuorovaikutuksessa niiden henkilöiden ja yhteisöjen kanssa, joiden oloihin tai etuihin kaava saattaa huomattavasti vaikuttaa, siten kuin jäljempänä tässä laissa säädetään.

Kaavoja valmistelevien viranomaisten on tiedotettava kaavoituksesta sillä tavoin, että niillä, joita asia koskee, on mahdollisuus seurata kaavoitusta ja vaikuttaa siihen.

7 § Kaavoituskatsaus

Kunnan tulee vähintään kerran vuodessa laatia katsaus kunnassa ja maakunnan liitossa vireillä olevista ja lähiaikoina vireille tulevista kaava-asioista, jotka eivät ole merkitykseltään vähäisiä (kaavoituskatsaus). Siinä selostetaan

lyhyesti kaava-asiat ja niiden käsittelyvaiheet sekä sellaiset päätökset ja muut toimet, joilla on välitöntä vaikutusta kaavoituksen lähtökohtiin, tavoitteisiin, sisältöön ja toteuttamiseen.

Kaavoituskatsauksesta on tiedotettava sen tarkoituksen kannalta sopivalla tavalla.

KIELILAKI

10 § Yksityishenkilön kielelliset oikeudet viranomaisissa

Valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Viranomaisen on lisäksi järjestettävä asiassa kuultavalle mahdollisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi.

Yksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa käytetään kunnan kieltä, jollei viranomaisen pyynnöstä toisin päätä tai jollei muualla laissa toisin säädetä. Jokaisella on kuitenkin oikeus käyttää omaa kieltään ja tulla kuulluksi omalla kielellään viranomaisen aloitteesta vireille tulevassa asiassa, joka välittömästi kohdistuu hänen tai hänen huollettavansa perusoikeuksiin tai joka koskee viranomaisen hänelle asettamaa velvoitetta.

12 § Asian käsittelykieli hallintoasiassa

Hallintoasian käsittelykielenä on kaksikielisessä viranomaisessa asianosaisten kieli. Jos asian-osaisten ovat erikielisiä tai jos kaikki asianosaisten eivät asian vireille tullessa ole viranomaisen tiedossa, viranomaisen päättää käytettävästä kielestä asianosaisten oikeutta ja etua silmällä pitäen. Jos kielivalintaa ei voida tehdä tällä perusteella, käytetään viranomaisen virka-alueen väestön enemmistön kieltä.

Yksikielinen viranomaisen käyttää viranomaisen kieltä käsittelykielenä hallintoasiassa, jollei viranomaisen asianosaisten oikeutta ja etua silmällä pitäen päätä toisen kielen käyttämisestä.

23 § Viranomaisen velvollisuus toteuttaa kielellisiä oikeuksia

Viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä.

Kaksikielisen viranomaisen tulee palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi. Viranomaisen tulee sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kieliä.

Kaksikielisen viranomaisen tulee yhteydenottoissaan yksityishenkilöihin ja oikeushenkilöihin käyttää näiden kieltä, suomea tai ruotsia, jos se on tiedossa tai kohtuudella selvitettävissä, taikka molempia.

24 § Liikelaitoksen sekä valtion ja kunnan yhtiön kielelliset palvelut

Valtion liikelaitoksen sekä sellaisen palvelua tuottavan yhtiön, jossa valtiolla taikka yhdellä tai useammalla kaksikieliselä kunnalla taikka erikieliselä kunnalla on määräämisvalta, on annettava palvelua ja tiedotettava suomeksi ja ruotsiksi toiminnan laadun ja asiayhteyden edellyttämässä laajuudessa ja tavalla, jota kokonaisuutena arvioiden ei voida pitää yhtiön kannalta kohtuuttomana. Valtion liikelaitoksen hoitaessa viranomaistehtävää siihen sovelletaan, mitä tässä laissa säädetään viranomaisesta.

Sen lisäksi, mitä 1 momentissa säädetään, liikelaitosten ja yhtiöiden on noudatettava, mitä niiden harjoittamassa toiminnassa annettavasta kielellisestä palvelusta erikseen säädetään.

29 § Kunnalliset kokouskutsut, pöytäkirjat ja johtosäännöt

Kaksikielisen kunnan valtuuston kokouskutsu ja pöytäkirja on laadittava suomen ja ruotsin kielellä. Kunnan muiden toimielinten kokouskutsujen ja pöytäkirjojen kielestä päättää kunta.

Kaksikielisen kunnan johtosäännöt ja vastaavat säännöt on annettava suomen ja ruotsin kielellä.

32 § Viranomaisten tiedottaminen

Valtion ja kunnallisen viranomaisen yleisölle suunnatussa tiedottamisessa on kaksikielisessä kunnassa käytettävä suomen ja ruotsin kieltä. Asianomaisen ministeriön on huolehdittava siitä, että yksilön hengen, terveyden ja turvallisuuden sekä omaisuuden ja ympäristön kannalta oleellinen tieto annetaan koko maassa molemmilla kansalliskielillä.

Kaksikielisen viranomaisen ilmoitukset, kuulutukset ja julkipanoset sekä muut yleisölle annettavat tiedotteet tulee antaa suomen ja ruotsin kielellä.

Viranomaisten laatimien selvitysten, päätösten tai muiden vastaavien tekstien julkaiseminen ei velvoita kääntämään niitä sellaisinaan. Viranomaisen tulee kuitenkin huolehtia sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedon- saantitarpeista.

YLEISSOPIMUS YHTEISTOIMINTAMENETTELYSTÄ

6 § Tiedottamisvelvollisuus

Työnantajan tulee ennen yhteistoimintamenettelyyn ryhtymistä antaa henkilöstölle tai sen edustajille asian käsittelyn kannalta tarpeelliset tiedot.

Tiedottamisvelvollisuus yhteistoimintamenettelyn piiriin kuuluvista asioista tulee toteuttaa siten, että henkilöstön vaikuttamismahdollisuudet turvataan.

Kunnan on pidettävä henkilöstön saatavana tietoja kunnan toimintaa ja tavoitteita koskevista yleisistä asioista ja niiden kehitysnäkymistä. Erityisesti on henkilöstölle tiedotettava sen asemaan olennaisesti vaikuttavista tekijöistä, jotka sisältyvät hyväksytyyn talousarvioon, kuntasuunnitelmaan tai niiden muutoksiin.

LÄHTEET

Lait

Hallintolaki (434/2003)

Kielilaki (423/2003)

Kuntalaki (365/1995)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)

Sosiaalihuoltolaki (710/1982)

Suomen perustuslaki (731/1999)

Muu kirjallisuus

Suomen Kuntaliitto (2004), Kunnan viestintä

Yleissopimus yhteistoimintamenettelystä
