



Kauniaisten kaupungin viestintäohje

KH hyväksynyt xx.xx.2017



Kauniaisten kaupunki
Grankulla stad

Sisällysluettelo

1. Viestintäohjeiden tarkoitus.....	2
2. Viestinnän tasot ja roolit.....	3
2.1 Ulkoinen viestintä ja tiedottamisen periaatteet.....	3
2.2 Sisäinen viestintä	5
3. Vaikuttaminen ja osallistaminen valmistelusta päätöksentekoon	5
4. Tasavertainen viestintä	5
5. Monikanavaisuus	6
6. Viestinnän painopisteitä Kauniaisissa	6

1. Viestintäohjeiden tarkoitus

Tavoitteena on aktiivinen, monikanavainen, riittävä, ymmärrettävä ja oikea-aikainen viestintä.

Viestintä on strateginen työväline kaupungin toimintojen kehittämisessä, johtamisessa sekä kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Se on edellytys kuntademokratian ja palvelujen toteutumiselle. Oikea-aikainen viestintä varmistaa asioiden hyvän valmistelun ja päätöksenteon.

Tällä viestintäohjeella luodaan Kauniaisten viestintää koskevat toimivat menetelmät niin, että hallinto toimii tehokkaasti ja että hallinnollisessa päätöksenteossa noudatettavat viestinnän tavat ovat toimivia, joustavia ja läpinäkyviä. Kaupungin viestinnässä on otettava huomioon kuntalain, julkisuuslain, henkilötietolain, hallintolain ja kielilain sekä eri hallinnonalojen erityislainsäädännön velvoitteet. Viestijän on tunnettava näiden lakien perusperiaatteet.

Kuntalaki (10.4.2015/410) antaa kunnalliselle viestinnälle raamit. Laki edellyttää aktiivisuutta ja johdon sitoutumista viestintään. Kuntalain 29 §:ssä todetaan viestinnästä seuraavaa:

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.

Hallintolaissa (6.6.2003/434) 41 §:ssä säädetään vaikuttamismahdollisuuksien varaamisesta. Hallintolain säännös velvoittaa kunnan ilmoittamaan asian vireilläolosta ja vaikuttamismahdollisuuksien käyttämisestä, jos asian ratkaisulla voi olla huomattava vaikutus muiden kuin asianosaisten elinympäristöön, työntekoon tai muihin oloihin. Hallintolain mukaisen menettelyn noudattamatta jättäminen voi olla menettelyvirhe, johon voi vedota valituksessa ja saada päätöksen kumotuksi.

Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain (21.5.1999/621) 19 §:ssä säädetään viranomaisten tiedonantovelvollisuudesta keskeneräisissä asioissa. Viranomaisen on, jollei salassapitosäännöksistä muuta johdu, pidettävä saatavilla mm. asiakirjoja, joista selviävät valmisteilla olevia yleisesti merkittäviä kysymyksiä koskevia suunnitelmia, selvityksiä ja ratkaisuja. Lain 20 §:ssä säädetään viranomaisen velvollisuudesta tuottaa ja jakaa tietoa. Säännöksen mukaan viranomaisen on edistettävä toimintansa avoimuutta. Säännös velvoittaa viranomaisia tiedottamaan toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.

Henkilötietolain (22.4.1999/523) säännöksiä sovelletaan mm. kunnan henkilörekisteritoimintaan ja henkilötietojen automaattiseen käsittelyyn. Kunnan oikeutta viestinnässä käsitellä henkilötietoja yleisessä tietoverkossa arvioidaan henkilötietolain yleisten edellytysten mukaisesti. Henkilötietojen käsittelyn tulee olla asiallisesti perusteltua kunnan toiminnan kannalta koko käsittelyn ajan.

Kielilaissa (6.6.2003/423) säädetään viranomaisten velvollisuuksista palvella ja tiedottaa suomen ja ruotsin kielellä. Viranomaisen tulee toiminnassaan oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Valmisteilla viittomakielilaki?

Hallintosäännössä (KV 22.5.2017) todetaan, että kaupunginhallitus ohjaa ja määrittelee viestintää koskevia periaatteita ja että toimielimet viestinnän keinoin luovat edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle, tietojen saatavuudelle ja palvelujen kielellisille oikeuksille.

2. Viestinnän tasot ja roolit

Viestinnällä on monta tasoa ja roolia. Jokaisella kaupunkiorganisaation jäsenellä on oma vastuu viestinnässä.

2.1 Ulkoinen viestintä ja tiedottamisen periaatteet

Kaupunginhallitus johtaa kaupungin viestintää ja toiminnasta tiedottamista. Kaupunginhallitus hyväksyy yleiset viestintäohjeet ja tiedottamisen periaatteet.

Viestinnän vastuu ja roolijako jakaantuu siten, että luottamushenkilöille kuuluu arvo- ja linjakeskustelu. Käytännön viestintävastuu kaupungin palvelu- ja päätösviestinnästä on johdolla ja viestinnästä vastaavilla henkilöillä.

Kuntaorganisaation ulkoinen viestintä.



Tiedottaminen on tärkeä osa kaupungin viestintää (katso Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta). Tiedottamisessa kaupunki noudattaa seuraavia periaatteita:

- Tiedottamisen tulee aina olla luotettavaa ja tasapuolista, asiasisällöltään ymmärrettävää.
- Tiedotus on osa kunnan palvelutoimintaa. Sen avulla kuntalaiset löytävät palvelumme ja saavat osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuden. Keskeinen periaate on, että kaupunki johdonmukaisesti reagoi sille joka muodossa annettuun palautteeseen ja aloitteisiin ym.
- Tiedotuksessa noudatetaan poliittista ja kielellistä tasapuolisuutta.
- Tiedottaminen tulee aloittaa jo asioiden valmistelu- ja suunnitteluvaiheessa.
- Toimielinten päätöksistä tiedotettaessa tulee myös tuoda esille, onko kyseessä lopullinen päätös tai ehdotus ylemmälle elimelle.
- Jokainen on tiedottaja omalla paikallaan. Kaupungin palveluksessa olevilla on velvollisuus antaa tietoja asioista, jotka koskevat omaa ammatti- ja vastuualuetta huomioiden kuitenkin aina vaitiolovelvollisuutta ja salassapitoa koskevat määräykset.
- Päätösvallan delegointi lisää kunkin viranhaltijan omaa tiedotusvastuuta.
- Jokaisella on oikeus ilmaista oma mielipiteensä hyvän tavan asettamin rajoituksin.

2.2 Sisäinen viestintä

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kaikkea organisaation sisällä tapahtuvaa viestintää. Se on osallistavaa vuorovaikutusta. Lähtökohtana on aina toisen ihmisen kunnioittaminen ja ystävällinen käytös. Sisäisen viestinnän avulla ei jaeta pelkästään tietoa vaan myös luodaan uutta osaamista, sekä tuetaan yhteisten tavoitteiden saavuttamista ja rakennetaan yhteisiin arvoihin perustuvaa toimintakulttuuria.

Sisäisen viestinnän avainhenkilöt ovat esimiehet, mutta jokainen organisaatiossa on vastuullinen viestijä. Vastuullinen viestintä on vuorovaikutteista, avointa, rehellistä, ajantasaista ja jatkuvaa. Sen lähtökohtana on tasavertainen keskustelu, dialogi.

Sisäisen viestinnän välineet ovat työpaikka- ja henkilöstökokoukset, intranet, blogit, tiedotteet, sähköpostiviestit, tavoitekeskustelut, erilaiset yhteiset tapahtumat ja sisäiset koulutukset, sekä erilaiset yhteisölliset jaetut työtilat ja pikaviestimet (esim. Skype).

3. Vaikuttaminen ja osallistaminen valmistelusta päätöksentekoon

Jokaisen vastuulla on mahdollistaa kuntalaisten ja sidosryhmien osallistuminen valmisteltaviin asioihin ja toiminnan kehittämiseen.

Kunta on kuntalaisia varten ja kuntalaisten tulee voida osallistua yhteisten asioiden käsittelyyn. Tärkeitä osallistumismuotoja ovat kuntalaisaloitteet, kirjeet/viestit, kuulemistilaisuudet, asukasillat ja erilaiset kyselyt. Kaupunki on tehnyt Avoimen hallinnon sitoumuksen (KH 27.5.2014 § 115), jonka mukaisesti kaupunki kehittää valmisteluprosessin avoimuutta lisäämään mm. ennakoivaa viestintää edelleen tehostamalla, sitouttamalla toimialat lisäämään valmisteluprosessin avoimuutta.

Kauniaisissa on toimivat palautekanavat. Lähtökohtana on, että palaute käsitellään nopeasti ja kaikkiin palautteisiin vastataan. Kauniainen tekee vuosittain erilaisia palvelukohtaisia kyselyitä toiminnan kehittämiseksi.

4. Tasavertainen viestintä

Lähtökohtana on, että viestintä kohtelee kaikkia tasavertaisesti. Viestinnässä otetaan huomioon eri asukasryhmien tarpeet.

Viestinnässä otetaan huomioon eri asukasryhmien tarpeet. Tämä tarkoittaa eri ikäryhmiä, asuinalueita, kieliryhmiä, erilaisia yhteisöjä sekä näkö-, kuulo- ja muita vammaisia.

Kaupungin verkkosivut palvelevat sekä suomeksi että ruotsiksi ja osittain englanniksi. Lisäksi verkkosivut on oltava kaikille saavutettavat, erityisesti vammaisille ja vanhuksille (direktiivi hyväksytty 3.5.2016, kansallinen lainsäädäntö 2017). Kauniaisissa suoritettiin verkkosivujen auditointi alkuvuonna 2017 ja sen tulosten perusteella tehdään tarvittavat tekniset ja kielelliset korjaukset. Saavutettavuus laajenee koskemaan myös muita kaupungin palveluita kuten opastus, kirjoitusasu yms.

5. Monikanavaisuus

Foorumit ja välineet kehittyvät ja muuttuvat, kaupungin viestintä sen myötä.

Avoimen hallinnon sitoumuksen mukaisesti Kauniainen järjestää monipuolisesti erilaisia asukkaiden informaatio- ja kuulemistilaisuuksia, joissa kuntalaisille tarjotaan mahdollisuus keskustella ja evästää hallintoa päätöksenteossa olevista asioista. Kaupungin tiedottaminen on vuorovaikutteista.

Viestinnän kanaviin vaikuttaa nopeasti muuttuva ja kehittyvä viestintäympäristö, eritoten verkkoviestinnässä. Sosiaalinen media on tullut kiinteäksi osaksi verkkoviestintää ja yhä useammin myös kuntaviestinnän arkea.

Laajan asiakaskyselyn perusteella asukkaat kokevat paikallislehden olevan edelleen tiedonsaannin tärkein kanava. Kaupungin verkkosivut ovat kyselyn ja uuden kuntalain mukaan myös tärkeä ja luotettava viestintäkanava.

6. Viestinnän painopisteitä Kauniaisissa

Viestinnän painopiste siirtyy yhä enenevässä määrin ennakoivaan tai varhaiseen vaiheen viestintään. Asioista kerrotaan jo valmisteluvaiheessa niin että päätöksenteon läpinäkyväisyys toteutuu ja kuntalaisten ja asiakkaiden osallisuusmahdollisuudet voidaan taata.

Painopiste on ensisijaisesti kaupungin toimintaan ja päätöksentekoon liittyvä viestintä, mutta myös kaupungin tunnettuutta, viihtyisyyttä ja mainetta edistetään viestinnän keinoin. Muutosviestintään kiinnitetään huomiota yhteiskunnan muutosprosesseissa.

Kaupunki seuraa aktiivisesti alan nopeata kehitystä ja ylläpitää ennakkoluulotonta valmiutta ottaa käyttöön uusia tapoja viestiä ja ylläpitää yhteyttä asukkaiden kanssa.

Viestintää ja sen onnistumista mitataan säännöllisesti kaupungin asukaskyselyissä.