

KIURUVEDEN KAUPUNGIN VIESTINTÄOHJEET

Johtoryhmä 7.1.2008



SISÄLTÖ

Viestintäohjeet

1. Viestinnän tavoitteet	3
2. Viestinnän arvot	3
3. Kohdennetut viestit löytävät perille	3
4. Viestinnässä käytettävät välineet	4
5. Kuntalaiset osallistumaan	6
6. Viestintä kuuluu kaikille	7
7. Viestinnän suunnittelu	8
8. Profilointi ja perusviestit	8
9. Graafinen ohjeisto	10
10. Tiedotusvälineiden palvelu	10
11. Kokoustiedottaminen	13
12. Ilmoitusten julkaiseminen	13
13. Sähköinen viestintä	14
14. Sisäinen viestintä	17
15. Luottamushenkilöviestintä	18
16. Kriisiviestintä	20
Liitteet	22

1. VIESTINNÄN TAVOITTEET

Kaupungin viestinnän tehtävä on

1. pitää huolta siitä, että asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan
2. informoida kohde- ja yhteistyöryhmiä tärkeistä ja ajankohtaisista asioista
3. luoda ja pitää yllä avoimuutta, vuoropuhelua ja vuorovaikutusta Kiuruveden kaupungissa ja kannustaa asukkaita omien elinolojensa kehittämiseen
4. profiloida Kiuruveden kaupunkia pitkäjännitteisesti ja johdonmukaisesti
5. tukea kaupungin strategiassa vahvistettujen päämäärien saavuttamista
6. edistää henkilöstön viestintää, motivoitumista ja sitoutumista.

2. VIESTINNÄN ARVOT

Viestintä perustuu arvoihin. Kiuruveden kaupungin viestinnässä noudatetaan seuraavia periaatteita:

Ennakoivuus eli aktiivinen ja aikaisessa vaiheessa tapahtuva tiedottaminen luovat asukkaille mahdollisuuksia vaikuttaa yhteisiin asioihin.

Avoimuus eli asiat kerrotaan avoimesti syineen ja seurauksineen.

Oma-aloitteisuus eli pidetään pallo viestinnässä itsellä, tieto tapahtumista tulee Kiuruveden kaupungilta. Huhujen syntymistä pyritään ehkäisemään suunnitelmallisella ja oikea-aikaisella viestinnällä.

Vuorovaikutteisuus eli asioita hoidetaan keskustellen ja asukkaiden palautetta kuunnellen. Vuorovaikutus vaatii kaikkien vastuuta tiedonkulusta.

3. KOHDENNETUT VIESTIT LÖYTÄVÄT PERILLE

Viestinnän eri kohderyhmät otetaan huomioon kaikessa kunnan viestinnässä ja sen suunnittelussa. Hyvä viestintämateriaali on selkeää ja vastaanottajan tarpeista lähtevää. Viestinnässä käytetään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kunnan viestintä

turvaa kaikille ihmisryhmille samat osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

Kiuruveden kaupungin tärkein kohderyhmä on *kuntalaiset*. He käyttävät kunnan tarjoamia palveluita, osallistuvat ja vaikuttavat kunnan toimintaan ja ovat myös tärkeitä viestin välittäjiä omasta kotikunnastaan. Kuntalaiset jakaantuvat hyvin erilaisiin osaryhmiin: koululaisiin, rakentajiin, lasten vanhempiin, terveyspalvelujen käyttäjiin jne.

Kiuruveden kaupungin *henkilökunta* on keskeisessä asemassa. Sisäisen viestinnän onnistuminen vaikuttaa työn tekemiseen, työtyytyväisyyteen ja ulkoiseen viestintään.

Paikalliset *tiedotusvälineet* ovat merkittävä kohderyhmä Kiuruveden kaupungille; tiedotusvälineet välittävät tietoa kuntalaisille ajankohtaisista asioista ja luovat mielikuvaa Kiuruvedestä.

Luottamushenkilöt ovat keskeinen kohderyhmä. He viestivät ja rakentavat kuntakuvaa ollen kuntalaisten luottohenkilöitä, toisaalta he tarvitsevat itse tietoa päätöksenteon tueksi.

Kiuruvedelle muuttaa vuodessa noin 250 ihmistä, joiden tiedon tarve on suuri. He tarvitsevat tietoa perusasioista. Kuntaan muuttaneille lähetetään tietopaketti Kiuruvedestä. Myös ulosmuuttajat ovat oleellinen kohderyhmä, koska he viestivät kunnasta omien kokemustensa mukaan. Tärkeitä kohderyhmiä ovat myös *yritykset ja matkailijat*.

Viestinnän eri kohderyhmät tulee huomioida kaikessa kunnan viestinnässä ja sen suunnittelussa. Erilaisten kohderyhmien palvelu edellyttää räätälöityjä viestintäpalveluja.

4. VIESTINNÄSSÄ KÄYTETTÄVÄT VÄLINEET

Viestinnän kanavat voidaan jakaa sähköisiin, kirjallisiin ja kasvokkaisviestintään. Välineet luodaan sanomia varten. Välineiden suunnittelussa on otettava huomioon kohderyhmien tavoitettavuus ja perillemenon nopeus. Useita viestintäkanavia käyttämällä tavoitetaan kuntalaiset varmimmin.

Esityslistat

Valtuuston, kunnanhallituksen sekä lautakuntien esityslistat toimitetaan hyvissä ajoin ennen kokousta tiedotusvälineiden käyttöön. Esityslistat ovat ennakkoon nähtävillä kunnan internetsivuilla. Esityslistan tekstiin liittyviä kysymyksiä voidaan käsitellä julkisudessa jo ennen päätöksentekoa.

Päätöstiedottaminen

Valtuuston, kunnanhallituksen ja lautakuntien kokousten sekä muiden toimielinten päätöksistä tiedotetaan tiedotusvälineille vä-

littömästi kokouksen päättymisen jälkeen.

Tiedotusvälineille kerrotaan päätöksistä ja niihin liittyvistä äänestyksistä, asioiden pöydälle panemisesta ja poistamisesta, eriävistä mielipiteistä sekä muista käsittelyn kannalta merkittävistä kysymyksistä. Käytyjä keskusteluja ei referoida.

Tiedote

Käyttökelpoisin tapa tiedottaa kunnan asioista tiedotusvälineille on selkeä tiedote, jossa mainitaan lisätietojen antajat ja heidän yhteystietonsa.

Tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuuksia järjestetään merkittävistä asioista.

Neuvonta

Jokainen kunnan työntekijä on velvollinen opastamaan asukkaita oikeiden palvelujen lähteille. Yksilöllinen neuvonta ja tiedottaminen sekä palautteen vastaanotto on osa asiakaspalvelua kaikissa kunnan toimipisteissä.

Asukastilaisuudet

Suunnitelmista ja hankkeista sekä kunnan yleistilanteesta voidaan järjestää alueellisia tai koko kuntaa koskevia asukastilaisuuksia. Tilaisuudet lisäävät asukkaiden suoria osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia sekä vuorovaikutusta.

Painotuotteet

Painotuotteiden tarkoituksena on tarjota asukkaille palvelutietoa, selostuksia kunnan toiminnoista, muutoksista ja kehityksestä.

Näyttelyihin, messuille ja tapahtumiin osallistuminen

Kiuruveden kaupunki osallistuu messuille ja paikallisiin tapahtumiin.

Luettelot, hakemistot

Kaupungin palvelujen yhteystiedot esitetään selkeästi puhelinluettelossa ja muissa tärkeissä hakemistoissa.

Julkiset kuulutukset ja ilmoitukset

Kaupungin julkiset kuulutukset ja ilmoitukset julkaistaan kaupungin virallisella ilmoitustaululla, valtuuston hyväksymissä ilmoituslehdissä ja verkkosivuilla. Kaupunginvaltuuston hyväksymien ilmoituslehtien lisäksi yksiköillä on mahdollisuus oman harkintansa mukaan ilmoitella muissakin tiedotusvälineissä.

Internet

Kunnan verkkoviestinnän pääkohderyhmä ovat kaupungin asukkaat. Kaupungin verkkosivut tarjoavat kaupunkilaisille tärkeää informaatiota, mahdollisuuden asioida sähköisesti sekä osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. Kuntalaispalvelun ohella hyvin toteutetut verkkosivut markkinoivat ja profiloivat kuntaa.

Intranet

Intranet on sisäisen viestinnän, dokumenttihakinnan ja työryhmätyöskentelyn väline. Intranetin avulla ajankohtaiset asiat saadaan henkilökunnan ulottuville reaaliaikaisesti. Lisäksi intranetin tarkoitus on tukea työntekijöiden välistä vuorovaikutusta.

5. KUNTALAISET OSALLISTUMAAN

Osallistumisen etupainotteisuus

Kaupunkilaisilla on oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan. Kaupungin on huolehdittava, että sen asukkailla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan. Viestinnän tehtävänä on osaltaan tukea kaupunkilaisten osallistumista ja osallistumismahdollisuuksien kehittämistä. Osallistuminen nivotaan mukaan kaupungin kaikkien toimintaan ja hankkeisiin.

Osallistumismahdollisuus tulee järjestää varhaisessa vaiheessa, kun ratkaisut ovat vielä avoimia ja asukkaiden vaikuttamismahdollisuudet todellisia. Huonosti hoidetut osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet voivat johtaa valituksiin, jotka aiheuttavat moninkertaisen viiveen osallistumisjärjestelyihin verrattuna.

Kiuruveden kaupunki tarjoaa tietoa kaupungin toiminnoista, palveluista, suunnitelmista ja päämääristä. On tärkeää huolehtia siitä, että asukkaat tietävät, miten asioista voi esittää kysymyksiä ja mielipiteitä asioiden valmistelijoille ja päättäjille. Asukkaita kuunnellaan aktiivisesti ja otetaan huomioon heidän näkemyksensä.

Osallistumisen muodot

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää esimerkiksi järjestämällä kuulemistilaisuuksia ja selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa. Mielipiteitä kuunnellaan myös erilaisissa kaupunkilaisilloissa, kaavoitustilaisuuksissa ja vanhempainiloissa.

Suorat osallistumismahdollisuudet turvataan ottamalla palveluiden käyttäjät mukaan hallintoon. Kiuruvedellä toimivat mm. vammaisneuvosto, vanhusneuvosto ja nuorisovaltuusto.

Palautteeseen vastataan nopeasti

Kaupunki kehittää aktiivisesti arviointi-, osallistumis- ja palautejärjestelmää ja huolehtii palautteen käsittelystä.

Tiedotusvälineissä esitettyihin kaupunkilaisten kysymyksiin vastataan harkinnan mukaan. Kysymyksiin voi vastata riippumatta siitä, onko kirjoitus julkaistu nimellä vai nimimerkillä. Mielipiteitä ei ole tarpeen kommentoida.

Myös kansalaisverkkopalvelun kautta tulleeseen palautteeseen on vastattava mahdollisemman nopeasti.

Kriittiset mielipiteet kuuluvat avoimeen keskusteluun, ja rakentavaan kritiikkiin tulee suhtautua vakavasti.

6. VIESTINTÄ KUULUU KAIKILLE

Jokainen on tiedottaja omalla paikallaan

Kaupunginvaltuusto luo edellytykset viestinnälle ja asukkaiden osallistumiselle. Viestintää johtaa ja valvoo *kaupunginhallitus*.

Kiuruveden kaupunki käyttää viestinnässään *hajautetun viestinnän* mallia. Palvelukeskusten viestintää ohjaavat palvelukeskusten *johtajat*. Valmistelijalla on vastuu keskeneräisten asioiden tiedottamisesta. Päävastuu viestinnän toteuttamisesta on jokaisella palveluja tuottavalla *yksiköllä*. Viestintä tapahtuu pääosin suoraan tiedonlähteeltä. Tietoa antaa se henkilö, joka tietää parhaiten asiasta.

Kaupungin koko henkilöstö osallistuu viestintään. Jokaisen työntekijän tulee hallita viestinnän perusasiat. Työntekijät tuntevat kunnan toimintatavat ja jokainen viestii omasta roolistaan käsin.

Kuntakonserni viestii avoimesti

Ulkoistetuista tehtävistä tiedotetaan samaan tapaan kuin kaupungin itsensä hoitamista palveluista. Kun kaupunki hankkii asukkailleen palveluja yksityiseltä sektorilta, palvelun tuottaja on sopimuksessa velvoitettava noudattamaan riittävän avoimen tiedottamisen periaatteita.

Kaupungin vastuulla on huolehtia siitä, että sen tehtäviä hoitamaan perustetun liikelaitoksen, osakeyhtiön, yhdistyksen tai säätiön toiminnasta tiedotetaan. Yhteisöjen erilainen oikeudellinen asema, toiminnan luonne ja kilpailutilanne markkinoilla saattavat vaikuttaa tiedottamisen laajuuteen ja ajoitukseen.

Kuntarajat ylittävästä yhteistyöstä tiedotetaan laajasti ja tasapuolisesti.

Sananvapaus ja vastuu puolueettomuudesta

Perustuslaissa säädetään jokaiselle kansalaiselle sananvapaus. Se koskee myös kaupungin työntekijöitä. Ilmaisuvapaus on osa julkisuusperiaatteen toteuttamista. Työntekijällä on oikeus esittää näkemyksiä niistä asioista, joita hän toimessaan joutuu käsittelemään.

Tietoa välittävät henkilöt eivät saa värittää asioita omilla tai poliittisilla kannanotoilla. Poliittiset ryhmät niin kunnanvaltuustossa ja -hallituksessa kuin lautakunnissakin samoin kuin ammattiyhdistykset huolehtivat omasta tiedottamisestaan itse.

7. VIESTINNÄN SUUNNITTELU

On tärkeää, että kaupunki pääsee viestinnällään mahdollisimman usein keskustelujen avaajaksi ja näin tuomaan esille näkemyksiään. Kiuruveden kaupunki viestii sekä sisäisesti että ulospäin itse ensimmäisenä omista asioistaan. Ennakoiva viestintä edellyttää kokonaisvaltaista viestinnän suunnittelua.

Viestinnän suunnittelu alkaa samalla, kun uutta hanketta tai projektia suunnitellaan. Hankkeen viestintäsuunnitelma ja viestinnän käytännön järjestelyt mietitään jo valmisteluvaiheessa. Vailla ennakkosuunnitelmaa oleva viestintä on impulsiivista ja hajanaista.

Viestintäsuunnitelmassa määritellään, miten hankkeen sisäinen viestintä, tiedottaminen, osallistumis- ja vuorovaikutusmahdollisuudet sekä palaute hoidetaan hankkeen eri vaiheissa. Hankkeesta tiedotetaan sen käynnistyessä, hankkeen aikana ja hankkeen valmistuttua. Myös viestinnän ajoitus on hankkeen viestintävastaaavan käsissä. Viestintävastuu on aina hankkeen tai projektin johtajalla.

8. PROFILOINTI JA PERUSVIESTIT

Perusviestit viestinnän selkärankana

Kiuruvedelle on määritelty kunnan strategiasta lähtevä tavoite-
mielikuva ja sitä ilmentävät perusviestit. Näiden avulla viestinnässä pyritään profiloimaan Kiuruvedtä eli tuomaan esille yhdessä valittuja vahvuuksia. Perusviestit yhdessä visuaalisen linjan kanssa muodostavat pohjan Kiuruveden viestinnän peruslinjoille.

Kiuruvesi-visioon ja strategiaan nojaavat perusviestit:

Luomukaupunki

Kiuruvesi on paikkakunta, jossa on vahvaa yrittäjyyttä, maatalous- ja bioenergiateknologiakeskittymä sekä monipuolinen, erityisosaamiseen ja korkeaan teknologiaan perusta pk-sektori. Kiuruvesi on maidon ja lihan tuotannon ykkönen sekä paikallisten raaka-aineiden jalostaja.

Kulttuurikaupunki

Kiuruvetinen arvostaa kulttuuria ja historiaa, liikuntaa, osaamista sekä kantaa vastuuta itsestään ja toisista sekä hyödyntää tietoyhteiskunnan mahdollisuuksia.

Kotikaupunki

Viihtyisän ja luonnonläheisen asumisen ja elämänlaadun paikkakunta, jossa on ajanmukaiset palvelut, yhdessä tekemisen henki sekä hyvinvoivaa työvoimaa.

Yrityskaupunki

Kiuruvesi on yrittävien ihmisten ja järjestöjen aktiivinen ja houkutteleva sekä monikulttuurinen maaseutukaupunki ja verkostokumppani. Itsenäinen, mutta yhteistyöhakuinen ja -kykyinen yläsavolainen.

Perusviestit ilmenevät kaikesta Kiuruveden kaupungin viestintämateriaalista. Käytännössä perusviestien kielellinen ja visuaalinen variointi on mahdollista edellyttäen, että perusviestien sisältö säilyy. Näitä viestejä voidaan - sisältöä muuttamatta - ilmaista eri tavoin tilanteesta ja kohderyhmästä riippuen.

Maine syntyy tekojen kautta

Julkishallintoon kuuluu aina kriittinen vuoropuhelu, jossa lopulta itse toiminta ratkaisee yhteisön maineen rakentumisen. Viestinnän on aina oltava sopusoinnussa itse toiminnan kanssa, eli sanat ja teot eivät saa olla keskenään ristiriitaisia. Kaupungin maine syntyy tekojen kautta.

Markkinointiviestintä

Mikäli kunta esiintyy erilaisissa hakemistoissa ja kalentereissa, sen tulee aina perustua asiakkaiden palvelutarpeeseen. Lähtökohdana on, että tärkeät palvelutiedot julkaistaan osana hakemiston perusaineistoa. Jos on perusteltua tuottaa maksullista hakemistotietoa, tulee pitäytyä välttämättömässä perusaineistossa.

Kiuruveden kaupunki ei osallistu tuki-ilmoitteluun eikä julkaise kannatusluonteisia ilmoituksia paikallisten yhdistysten tukea lukuun ottamatta.

9. GRAAFINEN OHJEISTO

Harkittu visuaalinen ilme on tärkeä kuntakuvan tekijä. Sillä luodaan viestinnälle ulkoinen yhtenäisyys ja tunnistettavuus. Kiuruveden kaupungilla on vuonna 1998 hyväksytty graafinen ohjeisto, joka määrittelee kunnan ulospäin näkyvän visuaalisen ilmeen. Ohjeiston avulla yhtenäistetään viestintää ja luodaan selkeät ohjeet hallitun visuaalisen linjan toteuttamiseksi.

Graafinen ohjeisto on työväline kaikille, jotka suunnittelevat tai tilaavat viestintämateriaalia. Kiuruveden visuaalisen ilmeen perustana on lehmä ja tipu -liikemerkit. Liikemerkkien avulla vahvistetaan Kiuruveden kaupungin identiteettiä ja ihmisten mielikuvaa Kiuruvedestä.

Julkaisutoiminta

Kiuruveden kaupungin ulkoiseen kuvaan vaikuttaa kunnan viestintämateriaali. Tämän vuoksi materiaalin sisältöön ja ulkoasuun on syytä kiinnittää runsaasti huomiota. Kunnan julkaisujen tulee olla ajantasaisia ja kaikkien halukkaiden saatavilla.

10. TIEDOTUSVÄLINEIDEN PALVELU

Merkittävä osa kuntaa koskevista tiedoista ja arvioista välittyy joukkotiedotusvälineiden kautta. Tiedotusvälineet ovat merkittäviä mielipidevaikuttajia ja julkisen keskustelun foorumeja. Se miten tiedotusvälineet käsittelevät kunnan asioita, määrää pitkälti millaiseksi koko julkisuuskuva muodostuu.

Tiedotusvälineitä palvellaan avoimesti, aktiivisesti, nopeasti ja luotettavasti. Tiedot annetaan samanaikaisesti ja samansisältöisenä kaikille vastaanottajille.

Jokaisen kunnan palveluksessa olevan velvollisuutena on antaa tiedotusvälineille niiden pyytämät tiedot, ja yhteydenottoihin vastataan nopeasti myös kielteisissä asioissa.

Mediatiedottamisen pääväline on tiedote

Selkeä tiedote, jossa mainitaan lisätietojen antajat, on yleensä käyttökelpoinen tapa saattaa asia yhtä aikaa kaikkien tiedotusvälineiden tietoon. Tiedotteet kirjoitetaan uutismaiseen muotoon.

Tiedote on korkeintaan yhden tekstiliuskan pituinen. Poikkeuksen muodostavat erityisen laajamerkitykselliset asiat, esimerkiksi talousarvio- ja tilinpäätöstiedottaminen. Hyvässä tiedotteessa on kiinnostava otsikko. Tiedotteesta tulee aina ilmetä päivämäärä ja yhteystiedot, josta voi kysyä lisätietoja asiasta. Lisätietojen antajien tulee olla tavoitettavissa ajankohtana, jolloin tiedote lähetetään ulos. Tiedotteet tulee toimittaa myös kunnan verkkosivuille.

Kuntaorganisaatio tuottaa päivittäin tietoa, päätöksiä ja selvityksiä, joista tulee kertoa kuntalaisille tiedotusvälineiden kautta. On tärkeää, että kunnan eri yksiköissä osataan nostaa esille ne asiat, jotka vaativat tiedottamista. Tiedotteita tulee laatia ennen muuta sellaisista vireillä olevista asioista, joihin kuntalaisilla on vielä mahdollisuus vaikuttaa.

Tiedotustilaisuus merkittävistä asioista

Tiedotustilaisuus järjestetään, jos asia on erityisen tärkeä tai sisältää jotain paikan päällä näytettävää. Tiedotusvälineillä on rajalliset mahdollisuudet lähettää edustaja tiedotustilaisuuksiin. Useimmiten hyvällä tiedotteella saa enemmän julkisuutta kuin huonolla tiedotustilaisuudella.

Kutsu tiedotustilaisuuteen on hyvä lähettää hyvissä ajoin. Kutsussa mainitaan aihe, tilaisuuden aika, paikka sekä asiaa esittelevien henkilöiden nimet. Tilaisuudessa on oltava myös kirjallista materiaalia. Tiedotustilaisuudessa jaettava aineisto laaditaan siten, että sitä voidaan käyttää sellaisenaan myös lähetettävänä aineistona. Viestintämateriaali lähetetään tilaisuuden jälkeen kaikille niille tiedotusvälineille, jotka eivät olleet paikalla.

Sopivin ajankohta tiedotustilaisuuden pitämiselle on aamupäivä. Ajankohtaa päätettäessä kannattaa huomioida ilmaisjakelulehtien ilmestymisaikataulu. Tiedotustilaisuus kestää parhaimmillaan alle tunnin; se sisältää asian tiiviin esittelyn sekä mahdollisuuden kysymyksiin ja erillishaastatteluihin.

Toimivien mediasuhteiden ylläpitämiseksi on perusteltua järjestää harkiten myös taustatapaamisia, joissa tiedotusvälineiden edustajat voivat tavata vapaamuotoisesti kunnan edustajia.

Valmistaudu haastatteluun

Haastattelupyynnöön vastatessa on paikallaan tarkentaa, missä tiedotusvälineissä ja millaisessa yhteydessä haastattelun tietoja käytetään.

Haastattelulla on oikeus saada etukäteen tarkistettavakseen tiedotusvälineen laatima haastattelu siltä osin kuin se perustuu hänen lausuntoihinsa. Haastattelun tarkastaminen ennen julkaisemista on suositeltavaa, jotta voidaan välttyä asiavirheiltä.

Hyvän tavan mukaista ei ole korjailla jälkikäteen haastattelutilanteessa esittämiään mielipiteitä. Tyyliseikkoihin ei ole lupa puuttua. Jo tehtyä haastattelua ei ole mahdollista perua. Tarkastamisella lehti ei kuitenkaan luovu journalistisesta päätösvallastaan.

Valmisteluvaiheessa olevien asioiden tiedotus

Kuntalaki ja julkisuuslaki edellyttävät, että kunta tiedottaa myös valmisteilla olevista asioista. Kun tiedotetaan valmisteluvaiheessa olevista asioista, on tiedottamisessa syytä korostaa asian keskenkäisyyttä. Tiedotteessa kerrotaan asian etenemis- ja päätöksentekovaiheista sekä niihin liittyvistä kuntalaisten osallistumismahdollisuuksista. Valmistelun julkisuuteen kuuluu, että päätösesityksiä ja niiden vaikutuksia voidaan käsitellä julkisuudessa jo ennen kokousta. Valtuustoryhmät voivat tiedottaa etukäteen näkemyksistään.

Kritiikki osa toimivaa demokratiaa

Tiedotusvälineet valikoivat ja painottavat asioita usein toisin kuin kunnan organisaation toimijat ja tarkastelevat niitä eri näkökulmista. Asioiden kriittinen tarkastelu kuuluu tiedotusvälineille valvankäytön vartijoina. Erialaisten mielipiteiden esittäminen ja kunnan toiminnan arvostelu ovat osa hallinnon julkisuutta. Kritiikki kuuluu suomalaiseen tiedonvälityksen luonteeseen. Se on myös osa toimivaa demokratiaa.

Oikaisu- ja vastineohjeet

Viranomaisella ja muulla yhteisöllä on oikeus toimintaansa koskevan virheellisen tiedon *oikaisuun*, jollei sitä voida pitää virheen vähäisyyden takia tarpeettomana. Sananvapauslain mukaan tiedotusvälineillä on velvollisuus oikaista julkaisemansa virheellinen tieto.

Tiedotusvälineissä tunnetaan myös *vastineoikeus*, jonka avulla voi puolustautua kohtuutonta tai asiatonta arvostelua vastaan. Pelkkä mielipide-ero ei kuitenkaan ilman muuta oikeuta vastineeseen.

Vastineessa tulee keskittyä vain niihin väitteisiin, joihin haluaa vastata. Kovin pienistä ja merkitykseltään vähäisistä asioista vastineita ei kannata kirjoittaa. Poliittisista tarkoituseristä lähtevään kirjoitteluun kannattaa suhtautua varovaisesti.

Vastineoikeus on vain sillä, johon väite kohdistuu. Sen sijaan kunnan nimissä tehtävistä vastineista on syytä sopia oman organisaation johdon kanssa.

11. KOKOUSTIEDOTTAMINEN

Kunnan ajankohtaistiedottamisessa merkittävimmän osan muodostaa kokoustiedottaminen, koska kokouksissa tehdään eniten joukkoviestimiä kiinnostavia päätöksiä. Toimielinten tulee selkeästi määritellä kokoustiedottamista varten tiedotusvastaava.

Esityslistat ovat merkittävä tiedon lähde kunnassa valmisteilla olevista asioista. Esityslistat julkaistaan internetissä heti niiden valmistuttua. Esityslistat liitteineen toimitetaan tiedotusvälineille niiden kanssa sovitulla tavalla hyvissä ajoin ennen kokousta. Lain mukaan salassa pidettäviä asioita ei anneta julkisuuteen.

Valmistelun julkisuuteen kuuluu, että päätösesityksiä ja niiden vaikutuksia käsitellään julkisuudessa jo ennen kokousta. Valtuustoryhmien on mahdollista tiedottaa näkemyksistään etukäteen.

Kunnan päätöksenteon moniportaisuus tulee selvittää tiedotusvälineille ja kuntalaisille. Tiedotettaessa on mainittava, mikä päätöksentekoeelin tekee asiassa lopullisen päätöksen.

Toimielinten päätökset ovat julkisia ja niistä tiedotetaan tiedotusvälineille välittömästi kokouksen päätyttyä. Päätökset julkistetaan heti kokouksen jälkeen myös internetissä. Tehokas kokoustiedottamisen tapa on laatia päätöslista, josta ilmenee asian otsikko ja päätös lyhyesti. Lisäksi on syytä tiedottaa äänestyksistä, eriävistä mielipiteistä, asioiden pöydälle panosta, poistamisesta sekä muista asian käsittelyn kannalta merkittävistä tapahtumista. Suljettujen kokousten keskusteluista ei tiedoteta. Pöytäkirjat viedään internetiin heti valmistuttuaan.

Esityslistalta tulee selkeästi ilmetä, kuka viranhaltija antaa asiasta lisätietoja. Näiden henkilöiden tulee olla tavoitettavissa puhelimitse kokouksen jälkeen.

Tiedotusvastaava seuraa päätösten uutisointia tiedotusvälineissä ja on yhteydessä toimituksiin mahdollisten virheiden oikaisemiseksi.

12. ILMOITUSTEN JULKAISEMINEN

Kunnan viralliset ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkisten kuulutusten ilmoitustaululle, valtuuston hyväksymiin ilmoituslehtiin ja verkkosivuille. Epävirallisia ilmoituksia voidaan julkaista kulloinkin tarkoituksenmukaisissa tiedotusvälineissä.

Julkisten kuulutusten ilmoitustaululle ja ilmoituslehtiin tarkoitetut kuulutukset toimitetaan ilmoitustaulunhoitajalle. Kaikki kuulutukset julkaistaan myös internetissä.

Rekrytointi-ilmoitukset

Rekrytoija valitsee oman harkinnan mukaan, missä tiedotusvälineissä rekrytointi-ilmoitus julkaistaan. Ilmoitus avoimesta työpai- kasta julkaistaan aina kaupungin ilmoitustaululla toimittamalla se ilmoitustaulun hoitajalle ja Kiuruveden kaupungin verkkopalve- lusivuilla www.kiuruvesi.fi sekä Työvoimahallinnon verkkosivuilla www.mol.fi. Ilmoituksen voi toimittaa Kiuruveden työvoimatoimis- toon osoitteeseen kiuruvesi@mol.fi.

Rekrytointitekstissä kerrotaan, ketä haetaan ja mitä edellytetään. Ilmoitus pohjaan tulee myös lyhyt kunnan esittelyteksti. Ilmoitus- tila varataan hyvissä ajoin käytettävistä ilmoitusvälineistä. Hel- singin Sanomien ilmoitukset jätetään sähköisen medianettijärjes- telmän kautta.

13. SÄHKÖINEN VIESTINTÄ

Verkkoviestinnän tavoitteet

Verkkoviestinnällä tarkoitetaan internetissä, intranetissä ja säh- köpostitse ja tekstiviestien välityksellä tapahtuvaa viestintää, vuorovaikutusta, asiointia ja palvelua. Niin kuin muukin viestintä, verkkoviestintä tukee Kiuruveden kaupungin strategian toteutu- mista.

Kiuruveden kaupungin internet-sivuston päätarkoitus on *tarjota informaatiota* ja palveluita kaupunkilaisille sekä muille kaupungis- ta kiinnostuneille.

Vuorovaikutteisilla verkkopalveluilla voidaan edistää *verkkodemo- kratiaa* ja kuntalaisten osallisuutta. *Sähköinen asiointi* on kunnan virallista asiointia ja palvelutoimintaa.

Hyvällä verkkoviestinnällä vaikutetaan *kuntakuvaan*. Verkkopal- velu on ilmeeltään esteettinen, helppokäyttöinen ja yhtenäinen. Graafinen ulkoasu tukee visuaalista ilmettä.

Verkkopalvelun avulla luodaan *verkkoyhteisöllisyyttä* ja sitä kaut- ta uutta alueellista yhteisöllisyyttä. Tavoitteena on, että kuntalai- nen voi samastua osaksi aktiivista verkkoyhteisöä.

Verkko kuntalaisille tärkeä tiedonlähde

Kiuruveden kaupungin verkkopalvelun tärkein kohderyhmä on kaupungin asukkaat. Verkossa tarjottavat palvelut kohdennetaan eri kohderyhmille.

Kaupunkilaisen kannalta oleelliset asiat on sijoitettava helposti löydettäviksi. Sivujen ulkoasun ja rakenteen on oltava selkeä ja

yhdenmukainen. Alisivustoilla käytetään pääsääntöisesti yhteistä rakennetta ja yhtenäistä ulkoasua.

Toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat viedään verkkopalveluun mahdollisimman nopeasti niiden valmistuttua. Viralliset ilmoitukset ja kuulutukset sekä avoimet työpaikat julkaistaan myös internetissä.

Kiuruveden kaupungin internet-osoitetta tuodaan esille painetussa materiaalissa.

Vastuu verkkotiedosta on jokaisella

Tietosisällön ajantasaisuus ja luotettavuus ovat hyvän verkkopalvelun tunnusmerkki. Verkkopalvelu vaatii jatkuvaa ylläpitoa.

Sivujen tietosisällön ylläpito on jaettu suoraan tiedon alkulähteille. Sisällöntuotanto on hajautettu palvelutuotannosta vastaaville yksiköille. Siten vastuu kunnan verkkopalvelun laadusta kuuluu kaikille kunnan työntekijöille. Jokaisen on omalta osaltaan pidettävä huoli siitä, ettei sivuilla ole vanhentunutta tietoa ja tiedot pitävät paikkansa.

Jokaisella sivulla tulee olla vastuullinen verkkopäivittäjä, jonka tehtävänä on taata tiedon virheettömyys. Tulosyksiköiden tulee varmistaa, että henkilöstön vaihtuessa päivityksiin ei tule katkoksia ja käyttäjähallinnan tiedot ovat ajan tasalla.

Verkkoon kirjoittaminen

Verkkotekstin lukeminen poikkeaa painetun tekstin lukemisesta: verkkotekstiä silmäillään. Tämän vuoksi verkkoon kirjoitetaan eri tavalla kuin paperille. Kirjoittamisessa korostuvat sanonnan tiiviys, selkeys ja lyhyys. Muihin tarkoituksiin tuotettu teksti on vain harvoin siirrettävissä sellaisenaan verkkoon.

Verkkodemokratia lisää osallistumista

Verkkodemokratialla tarkoitetaan www-tekniikan avulla kuntalaisille tarjottavia osallistumismahdollisuuksia kunnalliseen päätöksentekoon. Verkkodemokratialla voidaan täydentää perinteistä edustuksellisen demokratian järjestelmää tietoverkkojen kautta toteutuvalla suoralla kansalaisvaikutuksella. Verkkodemokratian tehtävänä on aktivoida kansalaisia osallistumaan asioiden valmisteluun ja vahvistaa paikallista demokratiaa. Verkkopalvelu toimii yhtenä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamiskanavana. Verkkopalvelussa voidaan tehdä aloitteita, laatia muistutuksia sekä vastata erilaisiin mielipidekyselyihin ja verkkoäänestyksiin.

Sähköinen asiointi

Sähköisen asiointin avulla tarjotaan vaihtoehtoisia palvelutapoja kuntalaisille. Sähköisellä asiointilla tarkoitetaan perinteistä asiointia täydentävää, korvaavaa tai uudistavaa julkisten palveluiden tuottamista, jakelua, käyttöä ja niihin liittyvää vuorovaikutusta tietoverkkoja hyödyntämällä. Julkiset verkkopalvelut ovat tietoverkkojen kautta tarjottavia palveluja, jotka voivat ulottua yksinkertaisesta tietojen etsinnästä ja tarkistamisesta aina vuorovaikutteisten palvelujen tarjoamiseen ja mahdollisuuksiin osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. Sähköinen asiointitapahtuma voi kohdistua joko päätöksentekoprosesseihin tai palvelujen tarjoamiseen.

Palautteeseen vastataan välittömästi

Internet helpottaa suoran palautteen antamista ja lisää kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksia. Kiuruvesi.fi sivuilla on mahdollisuus antaa yleistä palautetta Kiuruveden kaupungille tai suoraan palvelukeskuksille.

Kansalaisverkko / Keskustelupalsta

Kiuruveden kaupunki on ottanut käyttöön kansalaisverkko-palvelun 12.12.2007. Palvelun osoite on www.kiuruvesi.net. Kaupungin www-sivuilta löytyy myös linkki kansalaisverkkoon.

Kansalaisverkko sisältää mm. **keskustelupalstat**, joilla kuntalaiset voivat keskustella Kiuruveden liittyvistä asioista. Käytössä seuraavat palstat: **Ajankohtaiset asiat, Paras-hanke ja Nuorten asiat**. Uusia teemoja voidaan avata tarvittaessa. Kaupungin henkilökunnan on hyvä seurata eri palstoilla käytävää keskustelua ja tarvittaessa vastata kuntalaisten esittämiin kysymyksiin.

Kansalaisverkossa on käytössä myös kirpputori, jonne voi ilmoittaa sekä myytäviä että ostettavia tuotteita.

Kaupunkilaiset saavat myös käyttöönsä oman **sähköpostiosoitteen**, joka on mallia etunimi.sukunimi@kiuruvesi.net.

Kansalaisverkon aineistot ovat kaikkien vapaasti selailtavissa. Keskusteltuun osallistuminen edellyttää kuitenkin rekisteröitymistä, johon löytyy ohjeet kansalaisverkon sivuilta.

Sisäistä viestintä / INTRA

Kiuruveden kaupungin intranetin avulla tehostetaan Kiuruveden kaupungin sisäistä tiedonvälitystä ja tiedon saatavuutta. Se toimii pääviestintäkanavana henkilökunnalle. Intranetin avulla ajankohtaiset asiat saadaan henkilökunnan ulottuville reaaliaikaisesti.

Käyttäjät sitoutetaan intranetin käyttöön päivittäin. Sisältö on tärkein asia intranetissä. Helppokäyttöinen käyttöliittymä ja mielenkiintoinen etusivu tukevat sitouttamista. Virallisen asian ohella intranetissä on työyhteisön sosiaaliseen elämään liittyvää aineistoa.

Sisäinen viestintä tukee kunnan perustoimintoja. Intranetin avulla pyritään toiminnan ja työskentelyn tehostumiseen. Lisäksi intranetiä hyödynnetään johtamisessa ja ohjaamisessa. Intranet on myös väline toimivaan ryhmätyöhön.

Intranet on tärkeä tiedonhallinnan paikka - sen avulla tehostetaan tiedon käyttöä. Siten intranet toimii myös tietovarastona.

Intranetin tarkoitus on tukea työntekijöiden välistä vuorovaikutusta. Sisäverkossa on mahdollista käydä sisäistä keskustelua kunnan henkilöstölle tärkeistä asioista ja näin edistää henkilöstön osallistumista kunnan ja työyhteisön kehittämiseen.

Tulevaisuudessa intranetiin tullaan lisäämään eri toiminnallisuuksia palvelun kehittyessä. Päämääränä on kehittää intranetistä väline, joka on hyödyksi jokapäiväisessä työskentelyssä.

Sähköpostiohje

Sähköposti on kohdennetun viestinnän väline. Sähköpostilla hoidetaan nopea, lyhyt, yhdelle henkilölle tai rajatulle joukolle tarkoitettu viestintä. Intranet ja internet korvaavat sähköpostin laajempia ryhmiä koskevassa viestinnässä.

14. SISÄINEN VIESTINTÄ

Sisäisen viestinnän avulla varmistetaan, että kaikilla kunnan palveluksessa olevilla on tiedossaan työn tekemisen kannalta olennainen tieto. Henkilöstölle tiedotetaan myös vaikeista asioista ja näkemyksistä, joista ollaan eri mieltä. Tiedon salaaminen synnyttää huhuja ja epätietoisuutta sekä huonontaa työyhteisön henkeä.

Hyvin toimiva sisäinen viestintä parantaa työyhteisöjen henkeä sekä kohentaa henkilökunnan motivaatiota. Sisäinen viestintä kannustaa keskustelemaan, arvioimaan ja avoimeen ilmapiiriin sekä oman työn ja työyhteisön kehittämiseen.

Toimiva sisäinen viestintä on keskeinen edellytys myös ulkoisen viestinnän onnistumiselle. Myös kunnan maineen rakentaminen lähtee aina liikkeelle hyvästä sisäisestä tiedonkulusta.

Vastuu sisäisen viestinnän onnistumisesta on kaikilla

Sisäinen viestintä on osa koko kunnan johtamisjärjestelmää. Sisäisen viestinnän päävastuu on kaupungin johdolla, toimialojen

johtajilla sekä jokaisen yksikön johtajalla. Sisäinen viestintä on johtamisen väline ja osa esimiestaitoja.

Sisäisen viestinnän onnistuminen vaatii koko henkilökunnan myötävaikutusta. Jokaisen kunnan palveluksessa olevan tulee osallistua huolehtia viestinnästä. Myös sisäisessä viestinnässä periaatteena on se, että se tiedottaa, joka tietää.

Kaikkien kunnan palveluksessa olevien tulee aktiivisesti ja rohkeasti kuulostella ja kysellä asioista tiedon saadakseen. Tiedon tarvitsijan on myös itse oltava aktiivinen tiedontulvan keskellä.

Sisäisessä viestinnässä useita kanavia

Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista tai sähköistä. *Kasvokkaisviestintä* on kaikkein tehokkain sisäisen viestinnän muoto. Esimiesten tulisi kiinnittää runsaasti huomiota alaiensa kanssa tapahtuvaan viestintään.

Työyhteisön sisäisistä asioista tiedotettaessa *työpaikkakokoukset* ovat tärkeä viestinnän muoto. Kokouksia tulee järjestää säännöllisesti ja riittävän usein.

Kiuruveden kaupungin *intranet*, on ajankohtaisen tiedon välittäjä ja työtä helpottava tietovarasto. Osalla henkilökunnasta ei ole vielä pääsyä sisäiseen intranet-verkkoon. Sen vuoksi on tärkeää, että perinteisiä tiedotuskeinoja ei unohdeta.

Tärkeistä työyhteisön toimintaan vaikuttavista uudistuksista ja päätöksistä on syytä järjestää *sisäisiä tiedotustilaisuuksia*, joihin mahdollisimman monella on mahdollisuus osallistua.

15. LUOTTAMUSHENKILÖVIESTINTÄ

Luottamushenkilöviestintää tapahtuu kolmeen suuntaan: luottamushenkilön ja kuntalaisten välillä, luottamushenkilöiden välillä sekä luottamushenkilön ja kuntaorganisaation välillä. Luottamushenkilöviestinnässä viestintäareenat ovat sekä muodollisia että epämuodollisia. Muodollisia ovat mm. kokoukset ja epämuodollisia esimerkiksi henkilökohtaiset verkostot.

Luottamushenkilöillä on oikeus saada toimensa hoitamisessa tarpeelliset tiedot

Luottamushenkilöillä on oikeus saada kunnan viranomaisilta tietoja ja nähtäväkseen asiakirjoja, joita hän toimiessaan pitää tarpeellisina, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu. Luottamushenkilöiden tietojensaantioikeus on julkisuuslaissa kaikille säädettyä oikeutta laajempi.

Valtuutetun ja kunnanhallituksen jäsenen toimet koskevat kunnan kaikkea toimintaa. Tästä syystä heidän tietojensaantioikeutensa on laajempi kuin muiden luottamushenkilöiden. Lautakunnan jäsenen ja muun rajatusta tehtäväalueesta vastaavan toimielimen jäsenen tietojensaantioikeus rajoittuu toimielimen käsiteltävänä oleviin asioihin.

Luottamushenkilön tietojensaantioikeus ulottuu julkisten tietojen lisäksi niihin tietoihin, jotka eivät vielä ole julkisia. Salassapitosäännökset rajoittavat tietojensaantioikeutta. Luottamushenkilöllä on toimielimen jäsenenä kuitenkin oikeus niihin salassa pidettäviin tietoihin, jotka kuuluvat hänen varsinaisten tehtäviensä hoitamiseen ja joita tarvitaan esimerkiksi päätöksenteon perusteena toimielimen käsiteltävänä olevassa asiassa. Sen sijaan lautakunnan jäsenellä ei ole oikeutta saada tietoja viranhaltijoiden päätettäviin asioihin sisältyvistä salassa pidettävistä asiakirjoista hallinnonalan yleistä seurantaa ja valvontaa varten.

Luottamushenkilön tulee osata pyytää ja käyttää tietoa, jota hän katsoo tarvitsevansa. Luottamushenkilö ei saa käyttää tietojensaantioikeuttaan väärin.

Luottamushenkilöviestinnän kanavat

Luottamushenkilöille välitetään tietoa mahdollisimman tehokkaasti. Tieto sitouttaa ja motivoi toimimaan yhteisten tavoitteiden puolesta.

Tärkeimpiä luottamushenkilöviestinnän areenoja ovat valtuuston, kunnanhallituksen, lautakuntien ja erilaisten neuvostojen ja työryhmien kokoukset. Kokouskutsu lähetetään jäsenille ja muille, joilla on läsnäolo-oikeus tai -velvollisuus, toimielimen päättämällä tavalla. Esityslistat toimitetaan luottamushenkilöille hyvissä ajoin ennen kokousta. Esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan myös internetissä, josta on helppo löytää myös vanhoja päätöksiä. Luottamushenkilöille toimitetaan keskeinen päätöksentekoa tukeva taustamateriaali.

Päätöskokousten rinnalla luottamuselintyöskentelyssä käytetään erilaisia työseminaareja, suunnittelukokouksia, kyselytunteja sekä informaatio- ja keskustelutilaisuuksia.

Luottamushenkilöille pidetään tarpeen mukaan myös aihepiirikohtaisia seminaareja, joissa laajoja asiakokonaisuuksia voidaan käsitellä kattavasti ja syvällisesti.

Kunnan henkilökunnan asioita käsitellään yhdessä henkilöstön, työnantajan edustajien ja luottamushenkilöiden kanssa yhteistyöelimestä.

Johtoryhmän pöytäkirjat toimitetaan kaupunginhallituksen tiedoksi.

16. KRIISIVIESTINTÄ

Erityistilanteet, kriisit ja poikkeusolot

Erityistilanteilla tarkoitetaan normaaliajan häiriötilanteita, joiden hallitseminen on mahdollista viranomaisten normaalein toimivaltuuksin. Erityistilanteita voivat olla häiriöt palvelutuotannossa, esimerkiksi veden-, lämmön- tai sähkönjakelussa tai liikenteessä, tai onnettomuudet kuten tulipalot, räjähdykset, liikenneonnettomuudet tai onnettomuudet vaarallisten aineiden kuljetuksissa. Eritystiedottamista vaativan kriisin voivat aiheuttaa myös läheltä piti -tilanne, epidemia, tietoliikenneongelma, työtapaturma, työtaistelu, saastuneiden maa-alueiden löytyminen asuntoalueelta, juomaveden pilaantuminen tai voimakas, pitkään jatkuva negatiivinen uutisointi jostakin kunnan aiheesta.

Kriisinä pidetään kärjistynyttä, vaarallista, yllättävää tai poikkeuksellista tilannetta, joka vaarantaa tärkeitä yhteiskunnallisia tai muita etuja samalla järkyttää normaalia toimintaa, päätöksentekoa ja tiedotuskäytäntöä.

Poikkeusolot on määritelty valmiuslaissa ja puolustuslaissa. Kyse voi olla suuronnettomuudesta, vieraiden valtioiden välisestä sodasta tai sodan uhasta. Poikkeusoloissa on kyse tilanteesta, jonka hallitseminen ei ole mahdollista viranomaisten säännönmukaisin toimivaltuuksin. Valmiuslaki velvoittaa kuntien viranomaiset varautumaan poikkeusoloihin tekemällä valmiussuunnitelmia ja muita etukäteisvalmisteluja.

Viestintä erityistilanteissa ja kriiseissä

Erityistilanteet lisäävät tiedottamisen tarvetta. Asukkaiden tiedon tarve kasvaa voimakkaasti onnettomuus- ja erityistilanteissa. Kuntalaiset ja joukkoviestimet on jatkuvasti pidettävä ajan tasalla tilanteen kehittymisestä. Luotettavan, ajantasaisen ja jatkuvasti saatavilla olevan tiedon tarve korostuu. Avainasemassa sen välittäjinä ovat joukkoviestimet, mutta myös verkkoviestintä voi toimia tärkeänä tiedon kanavana.

Viestinnän painopisteen tulee olla suuremman vaaran tai vahingon torjumisessa, ihmisten suojelemisessa ja korvaavista palveluista tiedottamisessa. Tiedottamisella pyritään auttamaan ihmisiä ja edistämään pelastustoimintaa. Avoin, nopea ja tehokas viestintä vahvistaa kansalaisen luottamusta viranomaisten toimintakykyyn ja -valmiuteen.

Vastuussa oleva toimialan tulee tiedottaa tapahtuneesta, etteivät huhut ja pelko pääse vaikeuttamaan toimintaa. Asiasta vastaavien on tiedostettava tiedottamisvastuunsa ja kerrottava totuudenmukaisesti, mitä on tapahtunut, mitä tilanteen korjaamiseksi

tehdään ja miten tapahtuma vaikuttaa normaaliin elämään. Myös toimintaohjeita annetaan, jos ne ovat tarpeen.

Kriisitiedottamisessa käytetään vain oikeat ja todellisuutta vastaavaa tietoa. Jollei väärää tietoa pystytä nopeasti torjumaan oikealla ja tarkistetulla tiedolla, kriisi yleensä pahenee. Erityistilanteissa on vältettävä sitä, että viestinnällä luodaan tai syvennetään kriisiä.

Onnettomuustilanteisiin voi liittyä sellaisiakin asioita, joiden julkistamista joudutaan siirtämään. Tällöin on kerrottava, miksi asiasta ei voi kertoa, ja epävarmoista asioista voi mainita niiden perustuvan senhetkiseen näkemykseen.

Onnettomuustilanteissa on aina huolehdittava uhrien ja omaisten tieto- ja intimiteettisuojasta ja heitä on suojeltava ko. tilanteessa.

Onnettomuustilanteessa tiedotusvälineet on hyvä koota yhteiseen tiedotustilaisuuteen.

Kriisitilanteessa keskeistä on myös sisäinen tiedonkulku, joka on suunnitellun ja koordinoitun toiminnan ja päätöksenteon edellytys.

Palveluiden häiriöissä tiedotusvastuu on palvelusta vastaavalla

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa poikkeuksellisesta tilanteesta esimiehelleen ja tarvittaville viranomaisille, esimerkiksi pelastuslaitokselle tai poliisille, jotka harkitsevat tiedottamisen tarpeen. Kunnan, ao. yksikön johdon ja tiedotusvastaavan on saatava tieto ongelmatilanteista heti.

Peruspalveluiden häiriöissä tiedotusvastuu on yleensä palveluista vastaavalla toimialalla, yksiköllä tai liikelaitoksella, jolla tulee olla omat kriisitiedotus- ja valmiusohjeet.

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle. Yleensä tilanteen johtovastuu on pelastusviranomaisella tai poliisilla.

Poikkeusolojen viestintää johtaa kunnan johto. Jos kuntaan perustetaan johtokeskus, tiedotusta johdetaan johtokeskuksesta.

Kiuruveden kaupunki, sen toimialat ja yksiköt varautuvat valmiussuunnitelmissaan myös tiedottamiseen poikkeusolosuhteissa. Tiedotusvastuu omasta toiminnasta säilyy kullakin viranomaisella poikkeusoloissakin, ja tiedotusjärjestelyt pidetään niin pitkään kuin mahdollista samanlaisina kuin normaalioloissa. Lisäksi huomioidaan yhteistoiminta tarvittavien yhteistyötahojen kanssa.

LIITTEET:

Viestintää säätelevä keskeinen lainsäädäntö

Arkistolaki (831/1994)
Hallintolaki (434/2003)
Henkilökorttilaki (829/1999)
Henkilötietolaki (523/1999)
Kielilaki (423/2003)
Kuntalaki (365/1995)
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
Laki julkisista hankinnoista (1505/1992)
Laki julkisista kuulutuksista (34/1925) ja asetus sen voimaantulosta (36/1925)
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
Laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä (460/2003)
Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)
Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999) ja asetus viranomaistoiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta (1030/1999)
Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
Maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999)
Saamen kielilaki (1086/2003)
Sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004)
Tekijänoikeuslaki (404/1961), jonka muutos on vireillä: HE 28/2004

Lait internetissä <http://www.finlex.fi>