

KIURUVEDEN KAUPUNGIN VIESTINTÄOHJEET

Johtoryhmä 7.1.2008



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

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 yleisilanteesta 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.

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 tulleeeseen 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.

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.

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

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

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.

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.

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 tärkeitä 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

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 hallinnon alan yleistä seurantaa ja valvontaa varten.

Luottamushenkilön tulee osata pyytää ja käyttää tietoa, jota hän katsoo tarvitsevänsä. 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 aihepiirikoh-
taisia seminaareja, joissa laajoja asiakokonaisuuksia voidaan käsitellä kattavasti ja syvällisesti.

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

Johtoryhmän pöytäkirjat toimitetaan kaupunginhallituksen tiedoksi.

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 intymiteettisuojausta 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.