



KOUVOLA
KYMIJOEN KAUPUNKI



Kouvolan kaupungin.. **VIESTINTÄOHJE**



SISÄLTÖ

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------|-----------|
| 1. Viestintäohjeen tavoitteet | 3 | 6. Verkkoviestintä | 12 |
| 2. Strategiset lähtökohdat | 4 | 6.1 Sähköpostin käyttö | 12 |
| 2.1 Kouvolan kaupunkistrategia 2010; visio, arvot ja päämäärät | 4 | 6.2 Kaupungin internet-sivustot | 13 |
| 2.2 Kouvolan viestintästrategia 2011; lähtökohdat, periaatteet ja tavoitteet | 5 | 6.3 Luottokontti | 13 |
| 3. Kunnan asukkaiden osallistuminen ja julkisuuslainsäädäntö | 6 | 7. Sisäinen viestintä | 13 |
| 3.1 Kunnan tiedotukseen liittyvä lainsäädäntö | 6 | 7.1 Yleistä sisäisestä viestinnästä | 13 |
| 3.2 Tiedottaminen kunnan asukkaille | 6 | 7.2 Intranet – tietoa työntekijöille Kontissa | 14 |
| 3.3 Palautekanavat | 6 | 7.3 Henkilöstölehti ja toimialojen julkaisut | 14 |
| 3.4 Yleisönosastokirjoitukset | 7 | 7.4 Työhön perehdyttäminen | 14 |
| 3.5 eAsiointi - Sähköiset palvelut | 7 | 7.5 Yhteistoiminta | 15 |
| 3.6 Sosiaalinen media | 7 | 8. Markkinointiviestintä | 15 |
| 4. Viestintäpalvelut ja -organisaatio | 8 | 8.1 Markkinointisuunnitelma 2011 – 2013 | 15 |
| 4.1 Viestintätiimi | 8 | 8.2 Kouvolan visuaalinen ilme | 15 |
| 4.2 Toimialojen viestintävastaavat | 9 | 8.2.1 Graafinen ohjeisto | 16 |
| 4.3 Verkkoviestintävastaavat | 9 | 8.2.2 Vaakuna | 16 |
| 4.4 Luottamushenkilöt viestijöinä | 9 | 8.2.3 Markkinointitunnus | 16 |
| 4.5 Henkilöstökin viestii | 9 | 8.3 Markkinointimateriaalit | 17 |
| 5. Ulkoinen viestintä | 10 | 8.3.1 Lomakkeet ja power point –ohjeet | 17 |
| 5.1 Mediaviestintä | 10 | 8.3.2 Esitteet | 17 |
| 5.2 Tiedotteet | 10 | 8.4 Markkinoinnin keinot | 17 |
| 5.3 Tiedotustilaisuus | 10 | 8.4.1 Messut, näyttelyt, tapahtumat | 17 |
| 5.4 Haastattelut ja lähdesuoja | 10 | 8.4.2 Ilmoitukset ja mainonta | 17 |
| 5.5 Uutiskriteerit | 11 | 8.4.3 PR-tuotteet | 17 |
| 5.6 Kokoustiedottaminen: esityslistat ja pöytäkirjat | 11 | 8.4.4 Asukastiedotuslehti | 18 |
| 5.7 Viralliset kuulutukset | 12 | 8.5 Mediapankki | 18 |
| | | 9. Kriisiviestintä | 18 |
| | | 9.1 Kriisitilanteen määrittely | 18 |
| | | 10. Projektiviestintä | 18 |

LIITTEET

Linkit

Lähteet

Toimitus:

Viestintätiimi:

Heli Lehti, Anne Käki, Heli Veripää, Niina Heikkilä,

Eeva Forsman

viestinta@kouvola.fi

Taitto ja kuvitus:

Tea Salonsaari-Eloranta

Kuvat omistaa Kouvolan kaupunki

Kouvolan kaupungin julkaisu 2011



1. Viestintäohjeen tavoitteet

Tämä viestintäohje on laadittu Kouvolan kaupungin henkilöstön tueksi, mutta erityisesti rungoksi niille, joiden tehtävänkuvaan kuuluvat erilaiset viestinnälliset toimet. Ohjeistus palvelee siis varsinkin esimiehiä, toimialojen viestinnästä vastaavia ja verkkoviestinnästä vastaavia.

Kouvolassa on kahden ensimmäisen vuoden ajan keskitytty sisäisen yhtenäisyyden rakentamiseen, jossa yhteiset toimintatavat ja organisaatiokulttuuri ovat tärkeitä. Tärkeintä on saada aikaan yhteenkuuluvaisuuden tunne ja hyvä sisäinen henki. Sen syntymiseen tarvitaan jokaista työyhteisön jäsentä. Uuden Kouvolan kaupungin muutostilanteessa sisäisen ja ulkoisen viestinnän toimivuudella on suuri merkitys.

Uudelle Kouvolan kaupungille luotiin visuaaliset tunnukset ja vaakuna, graafinen ohjeisto, uudet www-sivut jne. työkaluiksi, joilla kaupunkikuvaa voidaan yhdessä rakentaa.

Kunta ja sen palvelut on luotu asukkaitaan varten. Asukkaiden tulee voida vaikuttaa päätöksentekoon ja kunnan tulee tarjota vuorovaikutuksen kanavat. Kunnan toiminnan tulee myös olla avointa ja tiedottamisen oikea-aikaista niin, että asukkailla on myös ajallisesti mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon.

Kaikki kunnan toiminta on julkista. Tämän vuoksi yhteydenpito tiedotusvälineiden kanssa tulee olla sujuvaa ja häiriötöntä. Viestintäohje antaa käytännön neuvoja mediayhteistyöhön.

Viestinnän tärkein kanava on sähköinen tiedonvälitys: ulkoiseen tiedonvälitykseen kuuluvat internet-sivut, sisäiseen kommunikointiin oma intranet, Kontti. Luottamushenkilöiden ja kaupungin väliseen yhteydenpitoon on rakennettu oma extranet, Luotto-kontti. Myös näihin liittyvä ohjeistus on liitetty tähän julkaisuun.

Viestintäohje liitteineen löytyy Kontin sivuilta kohdasta Työkalut > Ohjeet ja säännöt > Viestintä.



2. Strategiset lähtökohdat

2.1 Kouvolan kaupunkistrategia 2010; visio, arvot ja päämäärät

Vuosina 2009 - 2010 uuden Kouvolan kaupungin toimintaa ohjasi siirtymäkauden kaupunkistrategia. Strategia uudistettiin keväällä 2010 ja hyväksyttiin kaupunginvaltuustossa 30.8.2010. Kaupunkistrategia sisältää työyhteisön arvot ja kaupungin vision eli tulevaisuudenkuvan vuodelle 2020. (www.kouvola.fi/strategia)

Kouvolan tulevaisuudenkuva 2020 kuuluu:

” Vuonna 2020 Kouvola on elinvoimainen ja kestäväällä tavalla uudistuva luontokaupunki, jossa on hyvä elää, asua ja tehdä työtä.”

Strategiaan sidotaan myös yhteisesti sovitut arvot, joiden tulee ohjata kaikkea kaupungin ja sen henkilöstön toimintaa.

Kaupungin toimintaa ohjaaviksi arvoiksi määriteltiin viisi arvoa:

Kaupunkilaisen paras

- Haluamme toimia kaupunkilaisen parhaaksi ja tehdä Kouvolasta kaupungin, jossa asukkaat voivat hyvin ja viihtyvät. Tämä näkyy siinä, että kuuntelemme palveluidemme tarvitsijoita aktiivisesti, kohtelemme heitä oikeudenmukaisesti ja kehitämme jatkuvasti toimintojamme.

Vastuullinen yhteistyö

- Haluamme tehdä Kouvolan kaupungista työyhteisön, jossa ihmiset luottavat toisiinsa. Tämä näkyy keskinäisenä arvostuksena, avoimena tiedonkulkuna ja tekemisen sujuvuutena sekä palveluhenkisytenä ja ympäristöstä huolehtimisena niin yhteisön sisäisessä kuin ulkoisessa toiminnassa.

Tavoitteellisuus ja tehokkuus

- Haluamme toimia tavoitteellisesti ja tehokkaasti. Tämä edellyttää yhteistä näkemystä tavoitteistamme, nopeaa päätöksentekoa, vastuullista ja valtuutavaa johtamistapaa sekä asiantuntevaa ja aloitteellista työskentelyä. Tämä näkyy siinä, että asiat sujuvat halutulla tavalla, talous on tasapainossa ja kaupungilla on hyvä maine.



Rohkea uudistuminen

- Haluamme Kouvolassa tarttua rohkeasti uusiin mahdollisuuksiin, jotta kaupunkimme pysyy kiinnostavana, kehittyvänä ja elinvoimaisena asuin- ja toimintaympäristönä. Rohkea uudistuminen näkyy työskentelytavoissamme, halussamme kehittää palveluita sekä hyödyntää asiakkaitamme saatavaa palautetta ja kehitysideoita.

Luotettavuus ja turvallisuus

- Haluamme olla luotettava ja turvallinen palveluiden tarjoaja sekä yhteistyökumppani. Tämä edellyttää johdonmukaisia, täsmällisiä ja ennustettavia toimintatapoja. Näiden arvojen toteutuminen näkyy siinä, että palveluihimme luotetaan kaikissa tilanteissa ja ihmiset kokevat elämänsä turvalliseksi Kouvolassa liikkueensa ja asuessaan.

Matkalla kohti visiota etappeina ovat uudet, tavoitteelliset päämäärät:

- 1) *Elinvoimainen ja tekevä Kouvola,*
- 2) *Positiivinen ja kansainvälinen Kouvola,*
- 3) *Palveleva Kouvola,*
- 4) *Yhteisöllinen ja hyvinvoiva Kouvola,*
- 5) *Moni-ilmeisen elinympäristön Kouvola sekä*
- 6) *Ympäristöstävällinen Kouvola.*

Viestintä toteuttaa lähes kaikkia kaupunkistrategian päämääriä käytännössä. Keskeisimmin viestintä kuitenkin näkyy päämäärissä ”*Positiivinen ja kansainvälinen Kouvola*” sekä ”*Palveleva Kouvola*”.



Positiivinen ja kansainvälinen Kouvola

- on dynaaminen ja itseensä luottava uuden ajan kaupunki
- rakentaa yhteistä, monimuotoisuuden perustuvaa identiteettiä
- perustaa imagonsa oman historiansa tuntemukseen ja arvostukseen, turvallisuuteen, hyviin liikenneyhteyksiin ja urheilu- sekä kulttuurimyönteisyyteen
- on aktiivinen toimija virtuaalisissa verkostoissa ja kansainvälisissä yhteyksissä
- on yhteistyössään välitön ja avoin



Palveleva Kouvola

- on työilmapiiriltään myönteinen ja tuottavuutta edistävä
- osaa yhteistyön luottamushenkilöiden, henkilöstön ja sidosryhmien välillä

2.2. Kouvolan viestintästrategia 2011; lähtökohdat, periaatteet ja tavoitteet

Uuden Kouvolan siirtymäajan viestintästrategia laadittiin yhteistyössä Viestintätoimisto Pohjoisranta Oy:n kanssa syksyllä 2008. Muutosajalle laadittua viestintästrategiaa päivitettiin vuoden 2010 lopulla uuden kaupunkistrategian ja elinkeinostrategian mukaisesti IDPartners Oy:n (Nitro ID) ja Kouvolan kaupungin työryhmän johdolla. Kaupunginhallitus hyväksyi 7.2.2011 viestintästrategian 2011-2013, joka on osa kaupungin uutta markkinointisuunnitelmaa. (Kontti > Projektit ja hankkeet > Markkinointisuunnitelma 2011-2013)

Viestintästrategian lähtökohtana ja päätehtävänä on antaa viestinnällinen tuki kaupunki- ja elinkeinostrategian päämäärien toteuttamiselle. Viestintästrategia määrittelee strategioita tukevan suunnan ja linjaukset vuosille 2011-2013 sekä kiteyttää uuden Kouvolan keskeiset vetovoimatekijät ja pääviestit.

Viestintästrategian tehtävinä on:

- 1) tukea kaupungin strategioiden ja niissä määriteltyjen päämäärien toteutumista,
- 2) määritellä strategiaa tukevia viestinnän ja markkinoinnin linjauksia sekä luoda sisällöllinen merkitys viestinnälle
- 3) kiteyttää Kouvolan keskeiset vetovoimatekijät ja pääviestit.

Viestinnän periaatteet ohjaavat kaikkea Kouvolan kaupungin viestintää. Ne toimivat ohjenuorana käytännön toimintatavoille. Strategiasa viestinnän periaatteiksi sovitettiin avoimuus, innostavuus, vuorovaikutteisuus, vastuullisuus ja verkostoituminen. Lisäksi uuden Kouvolan kaupungin viestintä hyödyntää uutta viestintäteknologiaa. Se tarkoittaa uusia teknologioita ja menetelmiä kaihtamatonta viestintätapaa, joka otetaan käyttöön siitä saatavan ajantasaisen hyödyn vuoksi.

Viestintästrategian tavoitteena on kaupunkimaiseen hallintaan ja uuden Kouvolan tavoitemielikuvien saavuttaminen. Päätaavoitteina on uudelleen ajattelun ja yhteisvoiman avulla Kouvolan ulkoisen vetovoiman lisääminen sekä seuturakkauden ja -arvostuksen lisääminen. Mainetavoitteet liittyvät uuden Kouvolan monimuotoisuuden esilletuomiseen, uudelleen ajattelun voimaan sekä yllättävän mielikuvan synnyttämiseen. Tavoitteena on Kouvola-mielikuvan muuttaminen ja sen rakentaminen määritellyn tavoitemielikuvan mukaisesti markkinoinnin, sisäisen ja ulkoisen viestinnän sekä käytännön tekojen ja toiminnan kautta.





3. Kunnan asukkaiden osallistuminen ja julkisuuslainsäädäntö

Tiedonsaanti on kunnan asukkaiden osallistumisen perusedellytys. Kunnan viestintä on lainsäädännön ohjaamaa ja koko kaupunginkonsernia koskeva avoimuuden ja läpinäkyvyyden vaatimus.

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

Kuntalaisilla on oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan sekä miten he voivat esittää mielipiteitä ja kysymyksiä. Julkishallinnon viestintää ohjaa julkisuusperiaate: jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja viranomaisten asiakirjat ovat julkisuuslain mukaan pääasiassa julkisia. Kuntien viestintäpalvelot on määriteltävä myös kuntalaissa ja useassa muussa erityislaissa.

3.1 Kunnan tiedotukseen liittyvä lainsäädäntö

Kunnan viestintä perustuu Kuntalakiin, jossa säädetään kuntalaisten osallistumisesta.

Kuntalain 29§ Tiedottaminen:

”Kunnan on tiedotettava asukkailleen kunnassa viireillä 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.”

3.2 Tiedottaminen kunnan asukkaille

Kouvolan kaupunki tiedottaa ajankohtaisista asioista laajasti muun muassa kaupungin internet-sivuilla, joita ylläpitää noin 250 toimijaa eri toimialoilla. Tällöin on varmistettava, ettei kunnan verkkosivuille viedä salassa pidettävää tietoa eikä henkilötietoja henkilötietolain vastaisesti.

Sähköisen viestinnän lisäksi asioista tulee kuitenkin kertoa monin eri tavoin ja riittävän varhaisessa vaiheessa. On osattava myös ajatella asioita kuntalaisen näkökulmasta. Eräänä kaupungin tiedottamisen välineenä toimii 4 kertaa vuodessa ilmestyvä joka talouteen jaettava asukaslehti. (www.kouvola.fi/julkaisut)

Tiedottamisen tulee olla ymmärrettävää ja selkeää. Kuntalaki korostaa kunnan ja sen asukkaiden vuorovaikutusta ja sitä kehitetään Kouvolassakin jatkuvasti. Muun muassa sähköisten palvelujen ja erityisten e-asiointi sivujen kautta kuntalaisilla on mahdollisuus antaa palautetta kaupungille.

Maankäytön suunnittelusta, siitä tiedottamisesta ja osallisuudesta on omia velvoittavia erityissäännöksiä.

Kuntalaisten mielipiteitä voidaan ennen päätöksiä selvittää erilaisin kyselyin ja järjestämällä keskustelu- ja informointitilaisuuksia eri hankkeiden osalta.

Jotta eri väestö- ja ikäryhmien näkemykset tulisivat paremmin esille Kouvolassa, on kuntalaisten valitseman kaupunginvaltuuston (75 jäsentä) lisäksi myös vaaleilla valittu Kouvolan nuorisovaltuusto (23 jäsentä). Lisäksi yhteistyöelimiksi kaupungin ja eri ryhmien välille on perustettu Ikäihmisten neuvosto (13 jäsentä), vammaisneuvosto, vapaa-ajanasukastoimikunta (12 jäsentä) sekä kylien neuvottelukunta (21 jäsentä).

Kouvolan internet-sivuston kautta kuntalaiset voivat myös helposti antaa suoraa palautetta haluamistaan asioista.

Kaupungin liikelaitoksia koskevat samat julkisuusperiaatteet kuin kuntaakin. Kaupungin järjestämien palvelujen uudet tuotantotavat eivät saa hämärtää hallinnon julkisuutta. Kun kaupunki hankkii asukkailleen palveluja yksityiseltä sektorilta, palvelun tuottaja on veloitettava hankintasopimuksessa noudattamaan riittävän avointa tiedottamisen periaatetta.

3.3 Palautekanavat

Jotta kansalaiskeskustelua voidaan käydä jo ennen päätösesityksen tekoa, on viireillä olevista asioista kerrottava jo suunnitteluvaiheessa. Asukkaiden oma-aloitteista asioiden hoitoa, suunnittelua ja valmistelua avustetaan. Aloitteet käsitellään viivytyksettä. Jos valtuuston toimivaltaan kuuluvassa asiassa aloitteen tekijöinä on vähintään kaksi prosenttia äänioikeutetuista kunnan asukkaista, on asia otettava valtuuston käsiteltäväksi puolen vuoden sisällä. Vähintään aloitteiden tekijöille on tiedotettava, mihin toimiin aloite on johtanut.

Muita lainsäädännössä mainittuja kuntalaisten mielipiteen ilmaismuotoja ovat neuvoo-antava kansanäänestys, kansanäänestysaloite, erityislainsäädännössä edellytetyt mielipidetiedustelut ja asukkaiden kuulemiset, oikaisuvaatimus ja valitus.

Tämä kaikki edellyttää kaupungilta paitsi jatkuvaa osallistumis-, arviointi- ja palautejärjestelmän kehittämistä, myös aktiivista ja tasapuolista tiedottamista. Osallistumiselle on hyvä asettaa tavoitteet, joita seurataan. Osallistumismuotoja on monia: mielipidekyselyt, sähköiset vuorovaikutusfoorumit, käyttäjäraadit, palvelusitoumukset, kuntalaistilaisuudet, teema- ja yhteissuunnittelutapaamiset, potilastilaisuudet, ”avoimet ovet”.

Kuntalainen voi ilmaista mielipiteensä myös ottamalla yhteyttä luottamushenkilöihin, viranhaltijoihin tai mediaan. Kysymyksiin tulee vastata ripeästi ja asiallisesti, esitettyinä tiedotusvälineissä tai muiden kanavien kautta. Kriittiset mielipiteet kuuluvat avoimeen keskusteluun ja rakentavaan kritiikkiin tulee suhtautua vakavasti. Selvää on myös, ettei kaikkia toiveita voida koskaan toteuttaa.

Tärkeää on, että Kouvolan kaupungin henkilöstö sitoutuu asiakaslähtöiseen toimintatapaan niin, että osallisuus toteutuu jokaisessa asiakaskohtamisessa. Henkilöstöllä on oltava toimivat kanavat tuoda saamansa palaute suunnittelijoiden ja päättäjien tietoon. Jokainen Kouvolan kaupungin työntekijä on tiedottaja omaan työhönsä liittyvissä asioissa. Lisäksi kaupungin viestinnän ammattilaiset antavat ohjausta ja tukea tiedottamiseen liittyvissä asioissa ja koordinoivat oman toimialansa viestintää.

Tiedotusvälineet ovat keskeisessä roolissa tiedonvälityksessä, kriittisen keskustelun käynnistäjinä ja mielipiteiden julkaisijoina. Tiedotusvälineitä on autettava tiedonhankinnassa. Median välittämiä uutisia voidaan syventää omilla julkaisuilla, tiedotteilla, yleisö- ja lehdistötilaisuuksilla sekä henkilökohtaisella neuvonnalla.

Internet ja sähköposti ovat tärkeimpiä vuorovaikutus-, tiedotus-, asiointi- ja palvelukanavia. Kouvolassa verkkodemokratiaa toteutetaan ja kehitetään erilaisten mielipidekyselyjen, palaute- ja kansalaiskanavien sekä keskustelufoorumien avulla sekä pitämällä nähtävillä suunnitelmat, esityslistat ja pöytäkirjat sekä viranhaltijapäätökset. Kyselyjen tulokset otetaan huomioon palveluja kehitettäessä. Kouvolan eAsiointipalvelu tarjoaa kuntalaisille helpon tavan osallistua ja kertoa arjen toiveistaan.

Viestinnän avoimuus lisää keskustelua ja tuo esille vaihtoehtoja. Avoimuus laajentaa luottamushenkilöiden, kaupunkilaisten ja henkilöstön vaikuttamismahdollisuuksia ja edesauttaa toteuttamaan päätöksenteossa kouvolaalaisia ratkaisumalleja ja kestävä kehitystä.

3.4 Yleisönosastokirjoitukset

Yleisönosastoilla otetaan usein kantaa kaupungin asioihin. Vuorovaikutus ja ”kansan äänen kuuleminen” on helpoin ja suorin tie vaikuttaa kuntalaisten näkemyksiin ja käsityksiin. Toimialojen tulee entistä aktiivisemmin seurata kirjoittelua ja milloin kirjoitus tuntuu vaativan vastausta, vastata nopeasti ja ystävällisesti – olkoon kuntalaisen kanta kuin kärkevä tahansa. Kirjoituksiin vastaa ao. virkamies omalla nimellään. Viestintäpäälliköltä saa tarvittaessa apua.

Vastauksen laadintaan ryhdytään aina, jos mielipidepalstalla on osoitettu suoria kysymyksiä tietyille osastolle ja/tai kirjoituksessa on selviä asiavirheitä.

3.5 eAsiointi - Sähköiset palvelut

Kouvolan kaupungin internet-sivuilla sähköiset palvelut on koottu saman otsikon alle eAsiointiin. (www.kouvola.fi/easiointi) Sähköiset palvelut lisääntyvät tulevana vuosiina. Sähköistä palvelua koskevat samat ohjeet ja vastuut kuin varsinaistakin palvelua. Etuna sähköisessä palvelussa on käytön helppous ja saavutettavuus. Kun uusi sähköinen palvelu otetaan käyttöön, on siitä tiedotettava. Palvelulle on myös nimettävä vastuuhenkilö, joka tarvittaessa neuvoo palvelun käytössä.

Kouvolan kaupungin internet-sivuilla on myös mahdollisuus ottaa käyttöön keskustelupalsta aihealueittain. Keskusteluun täytyy rekisteröityä. Keskustelulle on nimettävä oma vastuuhenkilönsä, joka seuraa keskustelua.



3.6 Sosiaalinen media

”Sosiaalinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä, luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita” (Sanastokeskus TSK, Sosiaalisen median sanasto).

Sosiaalista mediaa käytetään tiedonhankintaan, yhteistyöhön/ sidosryhmäsuhteisiin, neuvontapalveluihin sekä viestintään ja markkinointiin. Palvelun valinta riippuu siitä, mitä kohderymiä halutaan tavoittaa ja mikä on palvelun tarkoitus. Valintaan vaikuttaa myös palvelujen käyttöehtojen rajoitukset.

Sosiaalisen median käyttöä ohjaamaan on laadittu liitteenä oleva sosiaalisen median käyttöohje. Ohjeissa kerrotaan käyttötarkoituksesta, hyödyistä, virkamiehen roolista, tavoitteista, toimintatavoista ja viestintäkanavan valinnasta. Ohjeita täydennetään tarpeen mukaan.

4. Viestintäpalvelut ja -organisaatio

Kaupunginvaltuusto luo edellytykset viestinnälle sekä asukkaiden osallistumiselle. Kaupunginhallitus johtaa ja valvoo kunnan viestintää. Kaikissa yksiköissä viestinnästä vastaa aina yksikön ylin johto. Viime kädessä vastuu kaupungin sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä on kaupunginjohtajalla.

Kouvolan kaupungin organisaatiossa viestintä kuuluu hallintojohtajan johtamaan konsernipalvelujen hallintoyksikköön. Konsernipalvelujen viestintä linjaa ja kehittää koko konsernin viestintää.

Kaupungin noin 6 000 hengen organisaation viestintä ei voi toimia tehokkaasti ilman toimialojen tukea. Jokainen kunnan organisaatiossa toimiva viestii työssään koko ajan. Eri toimialojen yksiköiden ja liikelaitosten viestintää johtavat niiden päälliköt. On tärkeää, että esimiehet huolehtivat oman toimialueensa viestinnän resursseista. Ilman viestintää ei voi johtaa.

4.1 Viestintätiimi

Konsernipalveluissa työskentelee viestintätiimi, johon kuuluu 5 päätoimista henkilöä: viestintäpäällikkö ja yhteyspäällikkö, verkkotiedottaja ja kaksi tiedottajaa. Viestintäpäällikkö on tiimin vetäjä ja esimies, yhteyspäällikkö huolehtii kaupungin ulkoisista suhteista ja markkinoinnista, verkkotiedottaja koordinoi ja kehittää sähköistä viestintää. Tiedottajat hoitavat laaja-alaisesti kaikkia viestinnän käytännön toimia.



Viestintätiimin tehtävät ja vastuut:

Markkinointityö:

Strategiaa tukeva viestintä
Brändin kehitys ja ohjeistus
Visuaalisen ilmeen yhtenäisyys
Urheilu-ym. sponsorointi
Messu- ja esittelytoiminnan ohjaus
Tapahtuman järjestäminen (tuki, ohjeistus)
Kouvolan PowerPoint-esittelyt
Mainokset ja ilmoitukset

Mediayhteistyö:

tiedotustilaisuudet, tiedotteet, artikkelien ja tervehdysten toimitus, medialistojen ylläpito

Julkaisut:

Kimara-henkilöstölehden toimitus
Asukastiedotuslehden lehden toimitus
Yleis- ja imagoesitteet, taskutieto

Sidosryhmäyhteistyö:

Yhteydenpito paikallisten yritysten ja yhteisöjen ammattitiedottajiin (seutuviestijäverkko)

Verkkoviestintä:

Verkkoviestinnän tavoitteet ja suunnittelu
Internet ja intranet sisällön kehitys- ja koordinointi (Kontti-ohjeet)
Luottokontti-extranet sisällön kehitys ja koordinointi
Mediapankin ohjeet ja päävastuu
Sosiaalisen median ohjeet ja koordinointi
Verkkoviestintäverkosto
Julkaisujärjestelmän ohjeet
Mobiiliviestintä
Sähköposti-ohjeistus sekä henkilöstön ja ulkoiset sidosryhmät kattava sähköpostillista (päivitetään toimialoilla)

Kriisiviestintä

Kriisiviestintäohjeen ylläpito ja viestinnän koordinointi suuremmissa kriisitilanteissa

Viestinnällinen tuki ja ohjaus yksiköille ja osastoille sekä toimialojen viestintävastaaville kaikilla viestinnän osa-alueilla

4.2 Toimialojen viestintävastaavat

Kouvolan kaupungilla on rakennettu organisaatioon konsernihallinnon viestintätiimin tuella toimiva viestintävastaavien verkosto, johon kuuluu tällä hetkellä noin 15 osatoimista tiedottajaa.

Viestintävastaavat hoitavat kukin oman toimialansa viestintää oto-tiedottajina ja toimivat viestintälinkkinä esimiesten suuntaan ja myös omalta toimialalta konsernipalvelujen viestintään. Oma motivaatio ja innostus viestintätehtäviin ovat avainasioita tehtävän hoitamiseksi.

Viestintävastaavan tehtävänä voi olla mm.

- huolehtia toimialansa esite- ja esittelymateriaalista (vedokset hyväksyttävä viestinnällä)
- huolehtia oman toimialan näkymisestä henkilöstölehdessä ja kaupungin viestinnän toimittamassa asukaslehdessä.
- toimia toimialansa yhteyshenkilönä medialle
- avustaa toimialan johtoa infotilaisuuksien ja vierailujen järjestämisessä.

Tärkeä tehtävä on erityisesti oman toimialan verkkosivustojen päivitys ja kehittäminen. Tämä tehtävä voi olla myös sovittu eri henkilön hoidettavaksi.

Konsernipalvelujen viestintä järjestää viestintävastaaville alan koulutuksia ja pitää yhteispalavereja viestijöille n. kerran kuukaudessa. Www-sivustoihin liittyviä palavereja on pidetty tiheästi varsinkin uuden kunnan aloittaessa ja tietojärjestelmien vaihtuessa.

Viestintävastaavan tehtävät on mitoitettava ja sovittava kunkin toimialan tilanteen sekä oto-tiedottajan persoonan ja päätyötehtävän mukaan. Toimialan viestintäsuunnitelman tekoon voi käyttää viestintäohjeen liitteenä olevaa lomaketta.

Viestinnän tulee seurata median kaupunkiin liittyviä kirjoituksia ja lähetyksiä tiiviisti ja pysyvä mukana nopeasti vaihtuvissa ajan virtauksissa ja kehityksessä. Tiedottajien tulee huolehtia siitä, että se, joka asioista vastaa oikaisee mahdolliset mediassa esiintyneet virheelliset tiedot.

4.3 Verkkoviestintävastaavat

Verkkotiedottaja ohjaa, kouluttaa ja tukee verkkosivujen tekijöitä sekä suunnittelee ja toteuttaa uusia kokonaisuuksia. Kouvolan kaupungin verkkoviestintäryhmässä on edustajat eri toimialoilta. Ryhmä kokoontuu noin kerran kuukaudessa ja ryhmän tehtävänä on tiedottaa ajankohtaisista verkkoviestinnän asioista ja kehittää verkkoviestintää. Vastuuhenkilöiden luettelo on nähtävänä Kontin sivustolla.



4.4 Luottamushenkilöt viestijöinä

Kuntalaisten, luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden vuoropuhelu erilaisten foorumeiden ja sähköisten välineiden avulla voimistaa kuntaa tuomalla uusia näkökulmia asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon.

Myös tiedotusvälineet ovat kiinnostuneita luottamushenkilöiden näkemyksistä. Valtuutetun käsikirja kehoittaa: ”Tunne kuntasi mediaympäristö, ole aloitteellinen, ole avoin ja puhu totta sekä esiinny selkeästi ja puhu arkikieltä.”

Kunnan luottamushenkilöillä on oikeus saada kunnan viranomaiselta tietoja ja nähtäväkseen asiakirjoja, joita hän toimessaan pitää tarpeellisena, jolleivät ne sisällä salassa pidettäviä tietoja. Toimielimen jäsenenä hänellä on oikeus niihin salassa pidettäviinkin tietoihin, joita tarvitaan toimielimen käsiteltävänä olevissa asioissa.

4.5 Henkilöstökin viestii

Työntekijällä on oikeus sananvapauden nojalla julkisuudessa esittää näkemyksiään niistä asioista, joita hän toimiessaan joutuu käsittelemään. Asioiden valmistelun tulee kuitenkin tapahtua organisaation sisällä, ei tiedotusvälineissä. Asiosta ulospäin viestissä on tärkeää, että se tapahtuu yhteisesti hyväksytyjen pelisääntöjen mukaisesti ja tehtyjä päätöksiä kunnioittaen. Viestinnän tulee olla omaa työtä, työyhteisöä ja kuntalaisia arvostavaa.

Jokainen kunnan työntekijä on velvollinen opastamaan asukkaita oikeiden tietojen ja palvelujen lähteille. Neuvontaan on suhtauduttava asiakkaan näkökulmasta ja oltava valmiina auttamaan asiakasta eteenpäin myös oman vastualueen ulkopuolelle menevissä kysymyksissä.

Asiakaspalvelu eri yksiköissä on oleellisesti kaupungin imagoon vaikuttava tekijä. Erityisesti yhteispalvelupisteet, puhelinvaihe/keskus, vahtimestarit ja suorissa asiakaskontakteissa toimivat viestivät kuvaa Kouvolan kaupungista. Asiallisesta ja ystävällisestä asiakaspalvelusta sekä kielteisen palautteen hoitamistavoista on annettu keväällä 2010 oma erityisohjeensa (kts. liite).



5. Ulkoinen viestintä

5.1 Mediaviestintä

Mediaa ei voi hallita, mutta sen toimintamekanismeja voi oppia tuntemaan ja ymmärtämään. Suurin osa tiedonvälityksestä kunnan ja asukkaiden välillä kulkee median kautta. Tiedotusvälineitä on kohdeltava ystävällisesti, aktiivisesti, nopeasti ja luotettavasti. Myös kielteisistä asioista tulee kertoa, mikäli niillä on yleistä merkitystä.

Tiedotusvälineitä tulee kohdella tasapuolisesti ja tiedot tulee antaa samanaikaisesti ja samansisältöisenä. Etuoikeus on sillä medialla, joka on ensin havainnut uutisaiheen. Parhaaseen tulokseen päästään avoimella ja myönteisellä suhtautumisella toimittajan työhön. Molemminpuolinen luottamus on tärkeä takuu joustavalle tiedonkululle.

Keskeneräisistäkin asioista tiedottaminen lisää asukkaiden luottamusta kunnan hallintoon. Kuntalaisten tulee saada ajoissa kertoa mielipiteitään asioista ja keskustella.

Joukkoviestimet toimivat omilla ehdoillaan. Tiedotteet ovat toimitukselle raakamateriaalia, jota heillä on oikeus lyhentää ja muokata, kunhan asiasisältö ei muutu.



5.2 Tiedotteet

Tiedotteessa asiat tulee kertoa selkeästi ja yksinkertaisesti. Tärkein asia kirjoitetaan aina ensimmäisille riveille. Tiedotteessa tulee selkeästi käydä ilmi mitä on tapahtunut, missä ja mitkä ovat asian vaikutukset. Tiedotteelle kannattaa miettiä informoiva ja kiinnostava otsikko. Toimitukset saavat usein ylenpalttisesti materiaalia ja jutut valitaan osin jo otsikon perusteella. Isot mediat lähtevät harvoin liikkeelle pelkän tiedotteen varassa. Kannattaa soittaa toimitukseen tiedotteen perään. Tiedotteen sisällöstä vastaa yksikön esimies.

Tiedotteet päivätään ja niissä kerrotaan sen laatija sekä lisätietojen antajan yhteystiedot.

Tiedote laitetaan ensin kaupungin verkkosivustoille (internet, intranet ja extranet) ja sen jälkeen lähetetään sähköpostilla medialle halutussa laajuudessa. Jakelun vaihtoehtoja ovat paikalliset, maakunnalliset tai valtakunnalliset tiedotusvälineet. (Huom! Maakunnalliset tiedotusvälineet -ryhmä sisältää myös paikalliset ja Valtakunnalliset -ryhmä sisältää myös molemmat edelliset.) Nämä sähköpostiryhmät löytyvät Microsoft Outlookin -sähköpostin Yleisestä osoitteistosta. Osoitteiden päivityksestä vastaa konsernipalvelujen viestintä.

Malli tiedotteesta löytyy viestintäohjeen liitteistä.

5.3 Tiedotustilaisuus

Mikäli asia uutuuden, monimutkaisuuden tai laajuuden vuoksi edellyttää asiantuntijoiden ja toimittajien tapaamista, järjestetään tiedotustilaisuus. Kutsu on hyvä lähettää ainakin viikkoa ennen tilaisuutta. Kutsuun tulee laittaa tilaisuuden aika, täsmällinen paikka sekä asia lyhyesti ja sitä esittelevät henkilöt. Yleensä tilaisuudessa jaetaan medialle laadittu lyhyt tiedote, jossa asiaa selvitetään kirjallisesti, sekä mahdollisesti muuta lisämateriaalia. Kuvat CD-levyllä tai USB-muistitikulla helpottavat toimituksia.

Toimituksilla on nykyisin melko pienet henkilöresurssit ja osanotto tilaisuuksiin ei aina ole suurta. Tiedote kannattaa lähettää heti tilaisuuden jälkeen myös niille, jotka eivät päässeet paikalle.

5.4 Haastattelut ja lähdesuoja

Haastatteluun kannattaa valmistautua keräämällä tarpeellista materiaalia ja varaamalla rauhallinen tila. Haastateltavan tulee tietää mihin mediaan haastattelua käytetään sekä miten hänen lausuntojaan käytetään. Haastateltavan pyyntöön jutun tarkistamisesta tulee journalistin ohjeiden mukaan yleensä suostua. Oikeus koskee vain omia lausumia. Journalistista päätösvaltaa ei luovuteta toimituksen ulkopuolelle.

Toimitus voi jutuissaan käyttää myös lähdesuojaa. Se on sananvapauteen liittyvä oikeus, jonka tarkoituksena on taata julkiselle sanalle keinot valvoa vallankäyttöä ja tuoda esiin salattuja epäkohtia. Journalistin oikeus ja moraalinen velvollisuus on pitää lähteensä salassa. Tietolähteen ei tarvitse pelätä joutuvansa painostuksen tai kostotoimien kohteeksi. Lähdesuoja antaa viestin laatijalle ja julkaisijalle oikeuden olla paljastamatta lähteen henkilöllisyyttä. Lähdesuoja voidaan kuitenkin tietyissä tapauksissa tuomioistuimen päätöksellä murtaa.

5.5 Uutiskriteerit

Toimittajat arvioivat päivän aihetarjonnan uutiskriteerien avulla. Kun tiedottaja ymmärtää, mitä uutiskynnyksen ylittämiseen vaaditaan, hänellä on paremmat mahdollisuudet saada viestinsä läpi. Uutiskynnyksen ylittävän aiheen ei siis tarvitse – eikä se voikaan – täyttää kaikkia kriteerejä.

Uutiskriteereiksi mainitaan perinteisesti seuraavat:

Ajankohtaisuus

- Päivänpolttavat, nyt tapahtuvat tai juuri tapahtuneet asiat.

Suuruus, voimakkuus

- Suurta joukkoa koskeva asia tai tapahtuma.

Kiinnostavuus

- Esimerkiksi yllätykselliset, dramaattiset tai human interest -aiheet. Etenkin iltapäivä- ja muut viihdelehdet pelaavat tällä kriteerillä.

Tärkeys, laajasti koskettava

- Voimakkaasti vaikuttavat asiat tai tapahtumat, esimerkiksi yhteiskunnallisesti merkittävät aiheet.

Jatkuvuus, yhdenmukaisuus

- Kulttuurisia odotuksia vastaavat aiheet; tuttu asia tapahtuu aina uudelleen.

Erilaisuus, uutuus

- Normaalista poikkeavat aiheet, uudet tapahtumat.

Läheisyys

- Maantieteellisesti tai kulttuurisesti lähellä tapahtunut asia. Maakunta- ja paikallislehdillä oman paikkakunnan uutiset.

Kielteisyyt

- Esimerkiksi onnettomuudet, luonnonkatastrofit tai terroriteot. Uutisten arvo haetaan vahinkojen, vammojen tai kuolleiden avulla.

Tunnettuja ihmisiä, alueita tai organisaatioita koskettava

- Esimerkiksi julkisuuden henkilöille tapahtuneet asiat.

Päivän valikoima

- Hiljaisena uutispäivänä myös "pienet" aiheet voivat ylittää uutiskynnyksen.



Uutiskriteerejä voi käyttää peilauspintana, kun lähtee miettimään onko asiasta syytä tiedottaa, ja mitä asioita kannattaa korostaa. Uutiskriteereitä tarkastellessa on tärkeää muistaa niiden välinekohtaisuus. Eri tiedotusvälineet arvostavat eri kriteereitä ja julkaisevat aiheita eri perusteilla. Esimerkiksi maakuntalehdet arvostavat paikallista näkökulmaa, joten niille suunnatuissa tiedotteissa kannattaa kertoa miten aihe liittyy kyseisen paikkakunnan asioihin. Uutisarvoa saattavat nostaa myös lähettäjäorganisaation tunnettuus ja kiinnostavuus.

Yli 40 vuotta sitten laadittu lista uutiskriteereistä muuttuu jatkuvasti kehittyvän median mukana. Tällä hetkellä suurimpiin muutoksiin kuuluvat median viihteellistyminen sekä human interest -aiheiden lisääntyminen. Tiedottajalle se tarkoittaa uusien, ihmisläheisten näkökulmien etsimistä: miten aihe koskettaa tiedotusvälineen yleisön elämää?

Uutiskriteereitä muokkaa myös median siirtyminen verkkoon. Verkkosivujen uutiskynnykset ovat matalampi jo senkin vuoksi, että verkossa tilaa on enemmän kuin esimerkiksi lehden sivuilla. Kaikissa sähköisissä medioissa yhä tärkeämpi uutiskriteeri on nykyään uutisen tuoreus.



5.6 Kokoustiedottaminen: esityslistat ja pöytäkirjat

Kaupunginvaltuuston, -hallituksen ja lautakuntien sekä johtokuntien esityslistat liitteineen ja oheismateriaaleineen tulee toimittaa tiedotusvälineille joko sähköpostilla tai postitse heti kun ne ovat valmiit. Samanaikaisesti esityslistat viedään myös internettiin.

Pöytäkirjanpitäjä tiedottaa kaupunginhallituksen, lautakuntien ja johtokuntien päätökset paikallisille medioille välittömästi kokouksen jälkeen. Kaupunginvaltuuston päätöksistä tiedotetaan vain tarvittaessa, koska tiedotusvälineet osallistuvat yleensä valtuuston kokouksiin.

Toimielinten kokousten pöytäkirjat julkaistaan internetissä heti tarkastuksen jälkeen.

5.7 Viralliset kuulutukset

Kuntalain 64 §:n mukaan kunnan ilmoitukset saatetaan tiedoksi julkaisemalla ne julkisten kuulutusten ilmoitustaululla sekä tarpeen vaatiessa muulla kunnan päättämällä tavalla (virallinen tiedottaminen). Lakisääteiset ilmoitukset saatetaan tietoon julkaisemalla ne julkisten kuulutusten ilmoitustaululla, joka sijaitsee Kouvolan kaupungintalon ulkopuolella G-portaan edessä. Kirjamo hoitaa ilmoitustaulua. Tekniikka- ja ympäristöalolla Kuusankoskella julkaistaan ko. talossa laaditut kuulutukset.

Kaupunginhallituksen päätöksen mukaan valtuustokaudella 2009-2012 ilmoitukset julkaistaan ilmoitustaulun lisäksi myös Kouvolan Sanomissa ja Kaupunkilehti Pohjois-Kymenlaaksossa Näissä viikoittaiset tiedotuspalstat julkaistaan keskiviikkoisin. Tarvittaessa ilmoitukset voi julkaista myös muissa paikallisissa lehdissä. Tiedotuspalstat ja muut ilmoitukset julkaistaan myös kaupungin internet-sivuilla.

Tiedotuspalstan ilmoitusaineisto on toimitettava lehden ilmestymistä edeltävän viikon perjantaihin klo 12.00 mennessä mieluiten sähköpostilla viestinta@kouvola.fi. Saatte sähköpostiinne kiittauksen aineiston vastaanotosta.

Toimittakaa aineisto mieluiten word-muodossa sähköpostin liitteenä ilman logoa/vaakunaa ja ilman muotoiluja (ei sarkaimia).

Ilmoituksen yhteydessä annettavat tiedot:

- yhteyshenkilö
- toimiala/osasto
- julkaisupäivämäärä
- ilmoituksen otsikko
- talousarvion menokohta

Nämä tiedot laitetaan sähköpostiviestiin, ei itse ilmoitustekstiin. Ilmoitukset julkaistaan viestinnän toimesta myös Kouvolan kaupungin www-sivuilla (ajankohtaisissa uutisissa ja Kouvola-infon alla Kaupunki tiedottaa -sivustolla).

Laskut hoidetaan keskitetysti konsernipalveluissa, joka veloittaa toimialan ilmoittamaa menokohtaa.

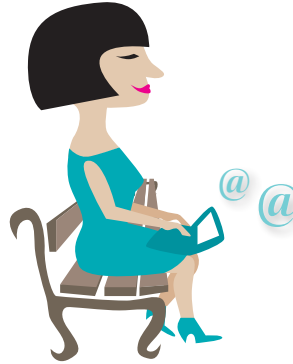
Yksittäistapauksissa kannattaa ilmoituslehtiä valitessa kiinnittää huomiota uuden kaupungin laajuuteen ja aiempaan tiedotuskäytäntöön. Esimerkiksi tietyn alueen kaavoitukseen liittyvä ilmoitus on usein syytä julkaista paitsi virallisissa ilmoituslehdissä, myös kyseisellä alueella yleisesti jaettavassa muussa lehdessä.

Kouvolan alueella ilmestyvät virallisten ilmoituslehtien Kouvolan Sanomien ja Pohjois-Kymenlaakson lisäksi paikallislehdet Elimäen Sanomat, Keski-laakso, Valkealan Sanomat ja Vartti.

6. Verkkoviestintä

Sähköpostitse, internetissä, intranetissä, extranetissä, sosiaalisessa mediassa ja tekstiviestien välityksellä tapahtuva viestintä on verkkoviestintää. Verkkoviestintää ohjaa vuosittainen suunnitelma. Intranet, jonka nimi on Kontti, on tarkoitettu henkilöstöä koskevaan viestintään. Intranetista tarkemmin kohdassa sisäinen viestintä.

Extranet-sivustoja käytetään sidosryhmäviestinnässä. Kouvola on luottamushenkilöviestintää varten tehty Luottokontti-nimiset sivut. Luottokonttiin on perustettu toimielin- ja puoluekohtaiset keskustelusivut.



6.1 Sähköpostin käyttö

Sisäisellä sähköpostilla tarkoitetaan Kouvolan kaupungin sähköpostijärjestelmässä käyttäjien välistä sähköpostiliikennettä. Ulkoisella sähköpostilla tarkoitetaan Kouvolan kaupungin sähköpostijärjestelmästä joko ulospäin tai sisäänpäin tulevaa sähköpostiliikennettä. Sähköinen viesti on sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä lähetettyä informaatiota (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa).

Viestin ja asiakirjan raja on joissakin tapauksissa tulkinnanvarainen. Viesti saattaa asiayhteydestä riippuen olla myös asiakirja. Sähköisellä asiakirjalla tarkoitetaan puolestaan sähköistä viestiä, joka liittyy asian vireillepanoon, käsittelyyn tai päätöksen tiedoksi antamiseen.

Sähköposti on kohdennettu viestinnän väline, jota käytetään yhdelle henkilölle tai rajatulle joukolle suunnattuun viestintään. Intranet, extranet ja internet korvaavat sähköpostin laajempia ryhmiä koskevassa viestinnässä. Asiakkaiden palautteisiin ja kysymyksiin vastataan pääasiassa sähköpostin välityksellä, mikäli asiakas on jättänyt osoitteensa eikä asia vaadi muuta vastaustapaa.

Sähköpostia varten on laadittu viestintäohjeen liitteenä oleva käyttöohje, jonka avulla pyritään yhtenäiseen sähköpostikäytäntöön.

6.2 Kaupungin internet-sivustot

Internet-palvelut ovat julkishallinnon suosituin verkkopalvelu. Kouvolan kaupungin internet-sivuilla on laajasti palveluja. Kuntalaiset odottavat löytävänsä sivuilta luotettavaa ja ajankohtaista tietoa sekä vuorovaikutteisia palveluita. Kouvolan kaupungin internet-sivuilta on suoria palveluita, joita voidaan käyttää kotikoneilta, esimerkiksi kirjaston aineiston varaukset ja lainojen uusinta, päivähoitohakemukset, tapahtumien, yritystietojen ja yhdistystietojen ilmoittaminen, työpaikan hakeminen, tilavarauksia ja kansalaisopiston kursseille ilmoittautuminen).

Kuntalaisilla on myös mahdollisuus palautteen antamiseen ja kysymysten esittämiseen. Palautteisiin vastataan viivytyksettä.

Internet-palvelun tärkein kohderyhmä on kaupungin asukkaat. Www-sivuilla julkaistaan kaikki kaupunkia ja sen palveluja koskeva oleellinen tieto vähintään suomen kielellä. Yleisesittelyjä on julkaistu myös englanniksi, venäjäksi, saksaksi ja ruotsiksi.

Internet-sivut vaativat jatkuvaa ylläpitoa. Www-sivuille on nimetty vastuuhenkilöt, jotka huolehtivat siitä, että tietosisältö pysyy ajan tasalla. Konsernipalvelujen viestintä ylläpitää kaupungin pääsivua, avainsivuja ja muita yleisiä sivuja. Muista sivuista vastaa palvelua hoitava toimiala. Toimialan tulee osoittaa sivujen ylläpitoon riittävästi resursseja. Internet-sivuja kehitetään kaiken aikaa. Kehittämistyössä keskitytään palvelujen helppoon löydettävyyteen (navigointi, hakumahdollisuudet ja terminologia).

Verkkosivujen ylläpitäjille on laadittu www-sivuohe, jonka avulla pyritään sivuston yhdenmukaistamiseen, sisällön ja visuaalisen ilmeen kehittämiseen sekä ajan tasalla pitämiseen. Ylläpitäjiä varten on myös laadittu www-sivujen tyyliopas sekä Stato-järjestelmä-opas. Loppukäyttäjiä varten on laadittu oma ohje. Sivujen tekemisessä ja palveluiden ryhmittelyssä noudatetaan valtakunnallisia suosituksia.

6.3 Luottokontti

Extranet-sivut on tarkoitettu tietyille sidosryhmälle. Kouvolan kaupungin luottamushenkilöiden sivusto (=Luottokontti) on toteutettu extranet-sivustona. Extranet-sivustolle on nimetty omat ylläpitäjänsä. Luottokontin kautta hoidetaan pääasiassa luottamushenkilöiden tiedonvälitys. Sivustolla on myös keskustelupalstat puolueittain ja toimielimittäin. Jatkossa voidaan laatia myös muille sidosryhmille extranet-sivustoja.



7. Sisäinen viestintä

7.1. Yleistä sisäisestä viestinnästä

Hyvä sisäinen viestintä lähtee toisen ihmisen kunnioittamisesta – hyvästä käytöksestä ja ystävällisestä vuorovaikutuksesta. Avoin sisäinen viestintä luo kannustavaa, keskustelemaa ja kehittyvää työilmapiiriä.

Hyvä sisäinen tiedonkulku auttaa organisaatiota saavuttamaan tavoitteensa. Työntekijöiden tulee olla selvillä siitä, miten kaupungilla ja sen eri yksiköillä kulloinkin menee, mitkä ovat tulevaisuuden näkymät ja miten mahdolliset muutokset vaikuttavat omaan työhön ja tulevaisuuteen.



Kaupungin sisäisen viestinnän tulee olla joustavaa ja avointa sekä organisaatiossa pysty- ja vaakasuurassa suunnassa tapahtuvaa. Suuri vastuu sisäisestä tiedonkulusta on yksiköiden esimiehillä, joiden tulee pitää omaa joukkoaan jatkuvasti ajan tasalla sekä säännöllisin palaveroin että päivittäisessä kommunikoinnissa. Niin hyvistä kuin huonoista, erimielisyyttäkin aiheuttavista asioista on kerrottava riittävän varhaisessa vaiheessa ja tasapuolisesti, jolloin ehkäistään huhujen syntyminen. Myös työntekijällä on vastuu ottaa selvää asioista oma-aloitteisesti. Tiedonkulun tulee olla vuorovaikutteista.

Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista tai sähköistä. Sisäisen viestinnän välineitä ovat mm. työpaikkakokoukset, tiedotustilaisuudet, tiedotteet, yleiskirjeet, pysyväismääräykset, henkilöstölehdet, sähköpostiviestit ja sähköiset julkaisukanavat.

Toimialojen omien viestintävastaavien tulee kulkea jatkuvasti ”viestinnän silmälasit” päässä ja havainnoida viestintää vaativia asioita.

7.2 Intranet

– tietoa työntekijöille Kontissa

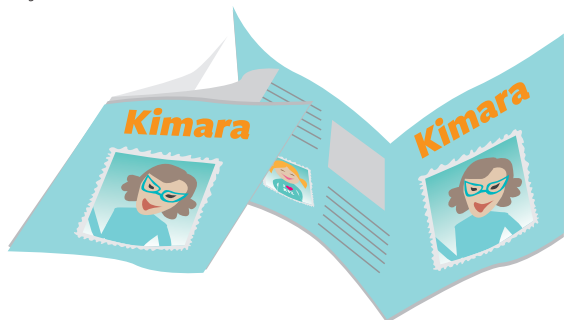
Kouvolan Kontti on ajantasainen tiedon ja kaja, selkeä apuri, yhteishengen vahvistaja ja vuorovaikutteinen hyvän hengen luoja.

Kouvolan kaupungin henkilöstön käytössä on intranet-sivut (=Kontti). Kontti on pääasiallinen tiedonvälityskanava ja korvaa sähköpostin laajempia ryhmiä koskevassa viestinnässä. Kontille on nimetty omat ylläpitäjänsä. Yksiköt tuottavat itsenäisesti omien sivujensa materiaalin ja vastaavat niiden päivityksestä. Kontin avulla tehostetaan Kouvolan kaupungin sisäistä työskentelyä ja se toimii vuorovaikutteisena asiointikanavana. Kontin kautta tietoa kohdennetaan toimialoittain.

Käyttäjä voi muokata näkyvissä olevia asioita. Sisältöä voidaan organisoida ja rajata mahdollisesti jopa henkilöstöryhmittäin, jos se katsotaan tarpeelliseksi. Sivuille voi tiedon haun lisäksi jeesata kolleegaa, kertoa kommentteja, seurata ajankohtaisia uutisia ja tapahtumia, ilmoittaa kirpputorilla myytävistä tuotteista, laittaa ilmoituksen ilmoitustaululle ja valita omia tärppisivuja.

Kaikki henkilöstön kannalta oleellinen tieto julkaistaan Kontissa. Tärkeimmät osat Kontin tietosisällöstä jaetaan myös muita jakelukanavia kuten työpaikkapalavereja käyttäen, jotta oleellinen tieto saavuttaa kattavasti kaikki työyhteisön jäsenet. Tietoa tuotetaan Konttiin reaaliajassa.

Kaupungin henkilöstöä kannustetaan ja koulutetaan Kontin käyttämiseen. Mahdollisuuksia Kontti-yhteyksien käyttämiseen lisätään muun muassa taukotuvilla ja muissa työpisteiden yhteisissä tiloissa sellaisissa työyhteisöissä, joissa omia koneita on henkilöstön käytössä vähän.



7.3 Henkilöstölehti ja toimialojen julkaisut

Henkilöstölehti Kimara on vuoden 2009 alusta toimintansa aloittaneen uuden Kouvolan kaupungin henkilöstöpalveluiden kustantama, viestinnän koordinoima ja ylläpitämä koko henkilöstön yhteinen lehti.

Henkilöstölehdessä on jokaisella kaupungin henkilökuntaan kuuluvalla oikeus tuoda esille mielipiteensä Kouvolan kaupunkia, henkilöstöä ja sen eri toimipisteitä koskevista asioista.



Henkilöstölehden palstoilla käsitellään yleistä mielenkiintoa herättäviä asioita, kuten henkilöstön työhön, työoloihin, vapaa-aikaan, yhteistoimintaan ja kaupungin talouteen liittyvät asiat. Erityisesti lehti pyrkii tuomaan esille henkilöstön näkökulmaa asioihin.

Lehti tuo esille asioita tasapuolisesti toiminnan eri alueilta ja pyrkii antamaan henkilöstölle hyvän tietopaketin siitä mitä kaikkea Kouvola on. Artikkelien tulee käsitellä organisaation eri henkilöstöryhmien kaikkien tasojen työtä ja mielipiteitä.

Lehden tavoitteena on Kouvolan viestinnän periaatteiden mukaisesti avoin, innostava, vuorovaikutteinen ja vastuullinen keskustelu ja tiedonvälitys.

Lehden tulee tukea Kouvolan kaupungin tavoitteita haluttuna työpaikkana, luoda hyvää sisäistä ilmapiiriä ja tuoda esiin arvokeskustelua.

Henkilöstölehti ei käsittele henkilökohtaisia kiistakysymyksiä eikä ilman asianomaisen suostumusta mitään yksityisasiota. Puolue- tai ammattiyhdistyspolitiikka ei kuulu henkilöstölehteen.

Henkilöstölehti jaetaan työpisteisiin, yksi lehti työntekijää kohti. Lisäksi lehti jaetaan kaupunginvaltuustolle, henkilöstölautakunnalle sekä erillisen harkinnan mukaan joillekin yhteistyötahoille/sidosryhmille (mm. seututiedottajat). Lehden sähköinen versio laitetaan intranettiin.

Lehti ilmestyy 4-värisenä neljästi vuodessa A4 -kokoisena aikakauslehtityyppisenä julkaisuna. Painopaikka ja taitto ratkaistaan ja tarkistetaan säännöllisesti hankintalainsäädännön mukaisesti.

Joillakin yksiköillä on lisäksi omia julkaisujaan, kuten Tekninen ja ympäristötoimialan Vetoketju, Puhtauspalvelujen Puhtis ja Ammattiopisto KSAO:n oma sisäinen tiedotuslehti.

7.4 Työhön perehdyttäminen

Perehdyttäminen on työhyvinvoinnin perusta. Perehdyttäminen tarkoittaa toimenpiteitä, joilla edistetään uuden työntekijän työnhallintaa sekä sopeutumista työhön ja työyhteisöön. Perehdyttäminen on suurelta osin viestintää. Avomella viestinnällä luodaan edellytyksiä työelämän laadun parantamiselle. Se vaikuttaa myös työntekijöiden halukkuuteen olla osa Kouvolan kaupungin organisaatiota.

Perehdyttämisopas, Tervetuloa töihin Kouvolan kaupungille opas ja muuta aiheeseen liittyvää lisätietoa löytyy Kontista Henkilöstö > Henkilöstön kehittäminen > Perehdyttäminen.



7.5 Yhteistoiminta

Työnantajan ja henkilöstön välinen yhteistoiminta toteutetaan työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa annetun lain (449/2007) mukaisesti. Yt-lain lisäksi yhteistoiminnassa noudatetaan kaupunginhallituksen 23.2.2009 § 106 hyväksymiä periaatteita, jotka on valmisteltu yhteistyössä henkilöstön edustajien kanssa.

Erimuotoinen viestintä ja tiedottaminen yhteistoimintamenettelyyn piiriin kuuluvissa asioissa ennen ja jälkeen yhteistoimintamenettelyn tukee sen toteutumista.

Kaupungin yhteistyöryhmän ja toimialakohtaisten yhteistyöryhmien sekä työsuojelutoimikunnan kokousten pöytäkirjat julkaistaan Kontissa > Henkilöstö > Yhteistoiminta > Yhteistoimintaelinten pöytäkirjat.

8. Markkinointiviestintä

8.1 Markkinointisuunnitelma 2011 – 2013

Markkinointisuunnitelma antaa käytännön suunnan Kouvolan markkinoinnin toimenpiteille vuosille 2011 – 2013. Suunnitelma pohjautuu päivitettyyn viestintästrategiaan ja keskittyy niihin toimenpiteisiin, jotka on haluttu sitoa elinkeinoelämän kanssa käynnistettävään markkinoinnin yhteistoimintamalliin. Markkinointisuunnitelma ei kata kaikkia Kouvolan kaupungin eri toimialojen markkinointitoimenpiteitä, vaan toimii jatkossa näiden eri ryhmien yhteismarkkinoinnin suunnittelualustana.

Markkinointisuunnitelma on laadittu IDPartners Oy:n (Nitro ID) ja Kouvolan kaupungin edustajien muodostamassa työryhmässä. Kouvolan Kaupunginhallitus hyväksyi 7.2.2011 markkinointisuunnitelman 2011-2013.

Markkinoinnin teemat on jaettu kolmeen jaksoon, herättäminen vuonna 2011, avaaminen vuonna 2012 ja innostaminen vuonna 2013.

Kouvolan mainetavoitteet liittyvät uuden Kouvolan monimuotoisuuteen, uudelleen ajattelun voimaan sekä täysin yllättävän maineen ja mielikuvan synnyttämiseen.

Kouvolan tavoitemielikuvat ovat *kodikas, kiehtova ja kehittyvä*.

8.2 Kouvolan visuaalinen ilme

Jokainen asukas rakentaa kotikaupunkinsa mainetta ehkä vahvemmin kuin mikään ulkoinen merkki tai mainos. Myös kaupungin palvelut: rakentaminen, terveydenhoito, koulut, urheilijien kohtaaminen jne. ovat se pohja, jolle mainetta rakennetaan. Siitä huolimatta tarvitsemme myös ulkoisia merkkejä ja tunnuksia tuomaan esiin yhtenäisyyttämme ja kertomaan kaupungin toimintoista.

Kaupungin julkisella kuvalla on suuri rooli uuden Kouvolan rakentamisessa. Uskottava ja yhdenmukainen visuaalinen identiteetti parantaa tunnettavuuttamme ja vahvistaa brändiämme. Visuaalinen identiteetti on kaupungille pääomaa. Kaupungin organisaation osien ilmoitusten, nettisivujen, esitteiden ym. tulee olla tunnistettavissa osaksi samaa kaupunkikonsernia.



Markkinointiviestinnän keskeisenä tavoitteena on

- 1) johtaa Kouvola kohden sen ansaitsemaa tavoitemielikuvaa ja mainetta viestintästrategian mukaisesti
- 2) käynnistää yhteismarkkinoinnin toimintamalli elinkeinoelämän kanssa ja toteuttaa sitä suunnitelmallisesti
- 3) määrittellä teemat ja ajatukset uuden Kouvolan markkinoinnille
- 4) osoittaa miten moninaiset kohderyhmät saavutetaan
- 5) määrittellä tarvittavat markkinointitoimenpiteet ja niiden toteutuskonteksti



8.2.1 Graafinen ohjeisto

Uuden Kouvolan kaupungin graafinen ohjeisto valmistui siirtymäkauden viestintästrategian yhteydessä ja hyväksyttiin kaupunginhallituksessa 19.1.2009. Graafisen ohjeiston kulmakiviä ovat kaupungin markkinointitunnus ja sen käyttötavat sekä kaupungin oma typografia ja värimaailma. Yhdessä nämä visuaaliset tunnisteet muodostavat uuden Kouvolan visuaalisen ilmeen. Visuaalisten tunnisteiden johdonmukaisella käytöllä rakennetaan oikeanlaista mielikuvaa Kouvolan kaupungista ja saavutetaan ne strategiset tavoitteet, jotka uudelle Kouvolaalle on asetettu.

Typografia on yksi Kouvolan visuaalisen ilmeen tunnus-elementeistä. Kouvolan kaupungin typografia perustuu kahdelle myös tunnuksessa esiintyvälle fontille: ensimmäinen on Robert Slimbachin suunnittelema Utopia, ja toinen Joshua Dardenin suunnittelema Freight Sans. **Freight Sans on Kouvolan viestinnän ensisijainen kirjaintyyppi.** Sen laaja leikkausvalikoima tarjoaa Kouvolan viestinnän käyttöön monipuolisen typografisen paletin. **Utopia on Kouvolan viestinnän toissijainen kirjaintyyppi,** jota käytetään Kouvolan viestinnässä ainoastaan otsikkotasolla sekä erityisen pitkien tekstimassojen latomiseen. Kouvolan kaupungin kaikissa painettavissa viestintämateriaaleissa käytetään näitä kahta tunnusfonttia. Fontit lisensoidaan ja asennetaan kaikille viestijöiden työasemille



8.2.2 Vaakuna

Kaikilla kunnilla ja kaupungeilla on käytössään heraldinen tunnus eli vaakuna käytettäväksi virallisissa yhteyksissä. Sen lisäksi lähes kaikki kunnat ovat kehittäneet oman markkinointitunnuksen mainontaan ja epävirallisiin asiayhteyksiin.

Uudelle Kouvolaan kaupungille valittiin vaakuna kutsukilpailun tuloksena. Vaakunan on suunnitellut heraldikko **Tapani Talari**. Vaakunan värit ovat kulta, hopea ja musta ja siihen on kuvattu kuusi-puolainen sideruusuke, aiheena Kymenlaakson maakuntakukka Kurjenmiekkä.

Vaakunaa on sovittu käytettäväksi juhlavissa ja virallisissa yhteyksissä, kuten vuosijuhlissa, virka-asemaa korostavissa tehtävissä, lomakkeissa jne. Mainoksissa ja markkinointiluonteisissa tilanteissa vaakunaa ei saa käyttää.

KOUVOLA
KYMIIJOEN KAUPUNKI



8.2.3 Markkinointitunnus

Kouvolan Verkosto- markkinointitunnuksessa on visualisoitu yhdistyneiden kuntien moninaisuus ja verkostoitumisen luoma positiivinen energia. Värikkäistä pisteistä koostuva merkki perustuu uuden Kouvolan taajamien kartalla muodostamaan kuvioon. Kukin piste vastaa yhtä keskusta, taajamaa tai kylää uuden kaupungin alueella.

Tunnuksen suunnittelija Teemu Ollikainen (Suunnittelutoimisto BOTH Oy) kuvaa tunnusta näin:

”Merkin pirskahtava dynaaminen muoto ja energinen värimaailma viestivät Kouvolan kaupungin vireydestä ja kasvuedellytyksistä. Merkki muodostaa verkoston, jossa nousee esiin myös paikalliskulttuurien rikkaus.”

Tunnus koostuu pallokuvioisesta merkistä sekä tietyllä tekstifontilla painetusta logosta ”Kouvola, Kymijoen kaupunki”. Osia voi käyttää myös toisistaan irrallisina. Samoin merkkiä voi graafisessa ohjeistossa sovituin edellytyksin käyttää kuvituselementtinä mainoksissa, julisteissa, kutsuissa yms.

Toimialat voivat käyttää kaupungille suunniteltuja valmiita ilmoituspohjia esim. rekryointi- ym. ilmoittelussa. Pohjat on toimitettu myös paikallisille sanomalehdille avuksi kaupungin ilmoitusten laadintaan.

Täydelliset ohjeet vaakunan ja tunnuksen käytöstä löytyvät kaupungin Intranetista.

Ulkopuolisten tahojen on pyydettävä lupa vaakunan tai tunnuksen käyttöön. Lupa-anomuslomake löytyy kaupungin internetsivuilta (<http://www.kouvola.fi/vaakunajatunnus>).

Sähköiset versiot markkinointitunnuksesta ja vaakunasta löytyvät Kontin sivuilta kohdasta Työkalut > Ohjeet ja säännöt > Viestintä.



8.3 Markkinointimateriaalit

8.3.1 Lomakkeet ja power point –ohjeet

Kaupungin kirjelomakkeet vaakuna- ja verkostotunnuksella löytyvät Kontista kohdasta Työkalut > Lomakkeet. Virallisissa yhteyksissä käytetään vaakunaa, muutoin verkosto- markkinointitunnusta.

Kaupungin esittelymateriaalissa käytetään siihen suunniteltua PowerPoint –pohjaa, joka löytyy samoin Intranetin kohdasta työkalut/lomakkeet.

Kouvolan esittelyyn on olemassa valmiit viestintäyksikössä työstetyt PowerPoint –sarjat eri kielillä. Omaan esitykseen voi koota sopivan kokonaisuuden eri osa-alueista. Esittelysarja löytyy Kontin sivuilta kohdasta Työkalut > Ohjeet ja säännöt > Viestintä.

8.3.2 Esitteet

Kaupungin viestintä julkaisee yleisesitteitä Kouvolasta eri kielillä. Toimialat voivat kaupungin graafisia ohjeita noudattaen julkaista omia esitteitään. Kaikista esitteistä tulee saada vedosvaiheessa konsernipalvelujen viestinnän hyväksyntä.

8.4 Markkinoinnin keinot

8.4.1. Messut, näyttelyt, tapahtumat

Kaupunki rakentaa julkisuuskuvansa myös erilaisilla messuilla, näyttelyissä ja tapahtumissa. Myös niissä käytetään yhtenäistä Kouvolan kaupungin visuaalista ilmettä ja tuodaan esiin viestintästrategiassa sovittuja teemoja ja vetovoimatekijöitä.

Konsernipalvelujen viestintätiimi antaa tukea messujen ja tarvittavan esittelymateriaalin suunnittelussa.

8.4.2 Ilmoitukset ja mainonta

Muut kuin lakisääteiset ilmoitukset, mm. viran- ja toimenhakuilmoitukset ja vireillä olevat asiat, julkaistaan ao. toimialan harkitsemisissa lehdissä tai ainoastaan kaupungin virallisilla ilmoitustauluilla, jotka sijaitsevat Kouvolassa kaupungintalolla ja Kuusankoskella Tekniikka- ja ympäristötaolla.

Markkinointi-ilmoitukset toimialat julkaisevat itsenäisesti harkitsemisissa lehdissä. Ilmoituksissa on huomioitava Kouvolan kaupungin graafinen ohje.

Kaupungin työpaikkailmoitukset laaditaan intranet- ja internet-sivuille sekä työvoimatoimiston internetsivuille (www.mol.fi) Artist-rekrytointijärjestelmän kautta. Vakinaiset virat ja tehtävät ilmoitetaan kaupungintalon virallisten kuulutusten ilmoitustaululla. Verkossa julkaistaan aina täydellinen työpaikkailmoitus. Lehti-ilmoitus voi olla suppeampi. Työpaikkailmoitukset tehdään kaupungin graafisen ilmeen mukaisesti. Vaikka rekrytointi-ilmoittelu toimii myös markkinointikeinona, tulee muistaa kuitenkin ilmoituksen pääasiallinen tarkoitus – houkutella osaavia hakijoita.

Lisäohjeita löytyy rekrytointioppaasta Kontista Henkilöstö > Henkilöstösuunnittelu ja työllistäminen > Rekrytointi.

8.4.3 PR-tuotteet

Toimialat hankkivat tarvitsemansa liikelahjat omien budjettiansa puitteissa. Konsernipalvelujen viestintä hankkii PR-tuotteita myös sisäiseen myyntiin.

Toimialoille hankittavissa liikelahjoissa tulee soveltaa yhteistä markkinointitunnusta ja graafisia ohjeita. Tavoitteena ovat omaileimaiset, laadukkaat tuotteet, jotka tavalla tai toisella liittyvät Kouvolaan ja/tai sen historiaan. Hankinnassa pyritään suosimaan paikallisia valmistajia.



8.4.4 Asukastiedotuslehti

Kouvolan kaupungin tiedotuslehti ilmestyy noin neljä kertaa vuodessa. Lehti on tabloid-lehden muotoinen ja 20-sivuinen. Lehti on julkinen tiedote, joka jaetaan ilmaisjakeluna kaikkiin Kouvolan alueen (noin 49 000 kappaletta/ns.täyspeittojakelu) kotitalouksiin Kouvolan Sanomien välissä. Yksi numero vuodessa (touko/kesäkuu) jaetaan Kouvolan ulkopuolella asuville vapaa-ajanasukkailla kotiosoitteeseen. Tiedotuslehteä jaetaan lisäksi yhteispalveluistomistoissa ja kirjastoissa.

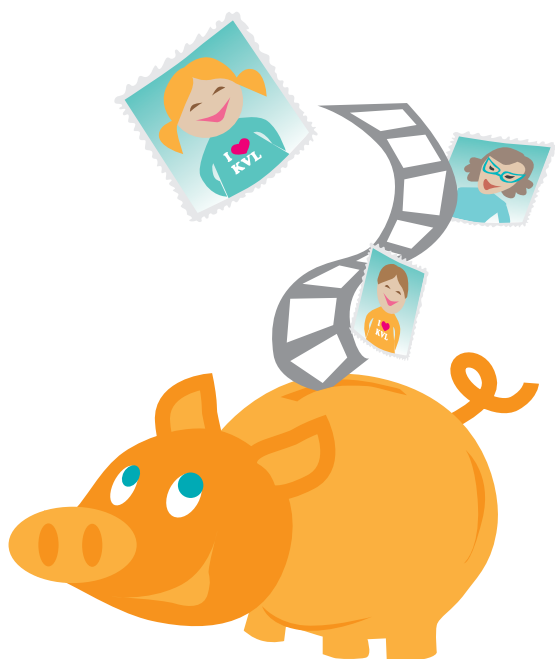
Lehden sisällön ja aineiston koonti aloitetaan noin 6-8 vkoa ennen julkaisupäivää. Toimialojen viestintävastaavat kokoavat toimialan sisällön/juttuaiheet ja nimeävät haastateltavat henkilöt juttuihin sekä toimittavat kuva-aineiston.

Asukastiedotuslehden ulkoasun ja julkaisutavan uudistus on viireillä ja toteutuu syksyllä 2011. Palautetta lehdestä voi lähettää sähköpostilla osoitteeseen viestinta@kouvola.fi.

Kouvola-lehti verkossa: www.kouvola.fi/julkaisu.

8.5 Mediapankki

Toimialoilla käytetään kuvia erityyppisiin julkaisuihin, kuten verkkoon, sähköisiin ja tulostettaviin dokumentteihin sekä painotuotteisiin. Kouvolan kaupungin kuvien, piirrosten, esitteiden, esitysten ja kartta-aineistojen käyttöön, säilyttämiseen ja jakeluun käytetään Kouvolan kaupungin mediapankkiohjelmaa. Ohjelmaa voidaan käyttää sekä kaupungin sisäisten että ulkopuolisten tahojen tarpeisiin. Kuvat luokitellaan ja kuvaillaan niin, että ne löytyvät helposti. Kuva-aineistoa voidaan myös jakaa asiahallintaohjelmaan, internet-, intranet- ja extranet-sivustoille. Toimialoitain on nimetty mediapankin vastuuhenkilöt. Kuvien käytöstä ja hankinnasta on laadittu erilliset ohjeet, jotka löytyvät viestintäohjeen yhteydestä.



9. Kriisiviestintä

Kouvolan kaupungille on laadittu oma kriisiviestintäsuunnitelma, jonka tavoitteena on varmistaa onnistunut kriisin aikainen viestintä etukäteen suunnittelella ja vastuuttamalla viestintää kriisitilanteissa. Kriisitilanteissa noudatetaan samoja viestinnän periaatteita kuin normaaliolojen viestinnässä kiinnittäen kuitenkin erityistä huomiota mahdollisimman tehokkaaseen ja nopeaan viestintään. Tarvittaessa otetaan käyttöön neuvontapuhelin (Kaakkois-Suomen Tieto) ja kriisiviestintäsivut (ns. häiriösivut), joihin on tiivistetty vain kaikkein oleellisin kriisitilannetta koskeva tieto ja helppo navigaatorakenne lisätietoon.

9.1 Kriisitilanteen määrittely

Kriisiviestintää vaativat esimerkiksi perusturvallisuutta uhkaavat onnettomuudet, tulipalot, kaappaukset ja uhkailu, epidemiat, laajat lakouhat ja lakot, väärinkäytökset, rikosepäilyt, ympäristötuhot, tietojärjestelmien häiriötilanteet, saastuneiden maa-alueiden löytyminen asuntoalueelta, juomaveden pilaantuminen, sähkökatkokset tai muut palvelujen toimintaan vakavasti vaikuttavat häiriöt.

Kriisiviestinnässä keskeisenä painopisteenä on suuremman vaaran torjuminen ja korvaavista palveluista tiedottaminen, toimintaohjeiden antaminen sekä väärän tiedon leviämisen estäminen. Keskeistä on, että kuntalaisille välittyy mahdollisimman nopeasti täsmällinen tieto siitä, mitä on tapahtunut, mistä se johtuu ja mitä asialle ollaan tekemässä.

Kaupungin kriisiviestintäsuunnitelma koostuu kaupungin yleisestä kriisiviestintäsuunnitelmasta sekä toimialojen ja laitosten omista kriisiviestintäsuunnitelmista, joiden tulee yhdessä muodostaa saumaton kokonaisuus. Kaupungin yleiseen kriisiviestintään liittyvistä toimenpiteistä, kuten kriisiviestintään varautumisesta vastaa viestintäpäällikkö.

Jokaisen kaupungin työntekijän velvollisuus on

- ilmoittaa poikkeavasta tilanteesta esimiehelle
- tarvittaessa tehdä ilmoitus suoraan hätäkeskukseen numeroon 112

Kriisitilannetta johtaa toimialan ja kaupungin johto, jota viestinnän ammattilaiset tukevat. Kaupungin kriisiviestintäsuunnitelma löytyy Intranetista viestinnän sivustolta.

10. Projektiviestintä

Projektsuunnitelmaan sisällytetään viestintäsuunnitelma, johon on lomake viestintäohjeen liitteenä.

LIITTEET

- Viestinnän lainsäädäntöä ja ohjeita:
 - Suomen perustuslaki 11.6.1999/731
 - Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621
 - Kuntalaki 17.3.1995/365
 - Hallintolaki 6.6.2003/434
 - Maankäyttö- ja rakennuslaki 5.2.1999/132
 - Laki työnantajien ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa 13.4.2007/449
 - Laki sananvapauden käyttämisestä 13.6.2003/460
 - Journalistin ohjeet
 - Oy Yleisradio Ab:n toiminnassa noudatettavat oikaisunormit
- Kaupungin graafinen ohje
- Viestintätiimi ja lista viestintävastaavista
- Lista www-vastaavista
- Viestintäsuunnitelman lomake
- Kielteisen asiakaspalautteen käsittelyohje
- Tiedotemalli ja lehdistökutsumalli
- Verkkoviestintäsuunnitelma
- Sähköpostiohje, vinkkejä sähköpostin kirjoittamiseen
- Internet-toimintaohje
- Internet-, intranet- ja ekstranet-sivujen ylläpito-ohje
- Internet-sivujen loppukäyttäjäohje
- Luottokontin loppukäyttäjä ohje
- Kontin toimintaohje ylläpitäjille
- Kontin loppukäyttäjän ohje
- Sosiaalisen median ohje
- Henkilöstölehden toimitusperiaatteet
- Ohje ilmoitusten julkaisemisesta (lehti-ilmoitukset)
- PR-tuotteet
- Mediapankkiohje (tulossa)

HUOM. Kaikki liitteet löytyvät Kontista kohdasta Työkalut > Ohjeet ja säännöt > Viestintä

Linkit:

Kouvolan kaupunkistrategia:
www.kouvola.fi/strategia

Kouvolan kaupungin viestintästrategia 2011:
Kontti > Projektit ja hankkeet >
Markkinointisuunnitelma 2011-2013 tai
<http://www.kouvola.fi/markkinointisuunnitelma>

Kouvolan kaupungin markkinointisuunnitelma 2011-2013:
Kontti > Projektit ja hankkeet >
Markkinointisuunnitelma 2011-2013 tai
<http://www.kouvola.fi/markkinointisuunnitelma>

Kouvolan kaupungin graafinen ohjeisto:
Kontti > Toimialat > Konsernipalvelut > Viestintä tai
<http://www.kouvola.fi/graafigenohjeisto>

Lähdekirjallisuutta:

- Kunnan viestintä, Suomen Kuntaliitto 2004
- Tampereen kaupungin viestintäohje 2004
- Oulun kaupungin viestintäohje 2010
- Valtuutetun käsikirja, Mykkänen
- Juholin E. 2001. Communicare
- Kunelius R. 1998. Viestinnän vallassa

Tiedottajan huoneentaulu

1. Tiedota ajoissa, aktiivisesti, avoimesti ja tasapuolisesti
2. Jokainen on tiedottaja omalla paikallaan
3. Viestintä on osa kaikkea kaupungin toimintaa
4. Viesti selkeästi ja ymmärrettävästi, huomioi kohderyhmä
5. Tiedote on tiedottajan tärkein työkalu
 - a. tärkein ensin
 - b. keskity olennaiseen
 - c. kuka, mitä, missä, milloin, miten ja millaisin seurauksin
 - d. pituus korkeintaan 1 A4
 - e. keneltä lisätietoja
6. Muista, että viestit myös olemuksellasi ja käytökselläsi
7. Hyvä sisäinen viestintä on onnistuneen ulkoisen viestinnän edellytys
8. Ole käytettävissä ja tavoitettavissa
9. Kaupungin viestinnässä käytetään yhtenäistä graafista ilmettä ja monipuolisia kanavia
10. Viestintä on yhteistyötä



KOUVOLA
KYMIJOEN KAUPUNKI